



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



الرقم التسلسلي: 57

رقم التسجيل: 01/PG/D/LMD/PSY/13

موضوع الأطروحة:

# الاحترق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة. دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة

أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم

إشراف:

أ/د: نور الدين تاويريت

- إعداد الطالبة:

- تلاي نبيلة

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بلوم محمد	أستاذ	بسكرة	رئيسا
تاويريت نورالدين	أستاذ	بسكرة	مشرفا ومقررا
لونيس علي	أستاذ	سطيف	عضوا مناقشا
قشي إلهام	أستاذ محاضر (أ)	بسكرة	عضوا مناقشا
قنون خميسة	أستاذ محاضر (أ)	المسيلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2017

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	ملخص الدراسة
	شكر و تقدير
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ _ ت	<u>مقدمة</u>
	<u>الجانب النظري للبحث</u>
	<u>الفصل الأول: موضوع الدراسة</u>
09-06	1) إشكالية الدراسة
09	2 ) فرضيات الدراسة
10-09	3 ) أهداف الدراسة
11-10	4) أهمية الدراسة
11	5) أسباب ودوافع اختيار هذه الدراسة
12-11	6) التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة
30-13	7) الدراسات السابقة
34-31	قائمة المراجع المستخدمة في الفصل الأول ( موضوع الدراسة):
	<u>الفصل الثاني: الاحتراق النفسي</u>
37-36	تمهيد
42-37	1) تعريف الاحتراق النفسي
48-42	2) علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات المتداخلة معه

50-48	(3) أبعاد الاحتراق النفسي
56-50	(4) بعض نماذج الاحتراق النفسي
63-56	(5) عوامل ومسببات الاحتراق النفسي
65-63	(6) مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي
67-66	(7) مراحل الاحتراق النفسي
68	(8) مستويات الاحتراق النفسي
70-68	(9) الآثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي
71-70	(10) الوقاية من الاحتراق النفسي
74-71	(11) بعض مقاييس الاحتراق النفسي
75	خلاصة
80-76	قائمة المراجع المستخدمة في فصل الاحتراق النفسي
<b>الفصل الثالث: التوافق المهني</b>	
82	تمهيد
83	I. التوافق النفسي:
84-83	(1) تعريف التوافق
86-84	(2) تحليل عملية التوافق
87-86	(3) أنواع التوافق
89-87	(4) مظاهر التوافق النفسي
89	(5) تعريف سوء التوافق النفسي
90-89	(6) أسباب سوء التوافق النفسي
91-90	(7) مظاهر سوء التوافق النفسي
91	II. التوافق المهني

93-91	(1) تعريف التوافق المهني
94-93	(2) تعريف التوافق المهني لدى الزوجة العاملة
94	(3) أسباب الاهتمام بدراسة التوافق المهني
96-95	(4) أهمية التوافق المهني
98-96	(5) أسس التوافق المهني
99-98	(6) مظاهر التوافق المهني
102-99	(7) العوامل المؤثرة في التوافق المهني
111-102	(8) نظريات التوافق المهني
111	II. سوء التوافق المهني
112-111	(1) تعريف سوء التوافق المهني
113-112	(2) تعريف سوء التوافق المهني لدى الزوجة العاملة
115-113	(3) أسباب سوء التوافق المهني
116-115	(4) مظاهر سوء التوافق المهني
119-116	(5) قياس التوافق المهني
120-119	(6) الإجراءات الوقائية لتفادي سوء التوافق المهني
121-120	(7) علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة
122	خلاصة
127-123	قائمة المراجع المستخدمة في فصل التوافق المهني
<u>الفصل الرابع: الزوجة العاملة</u>	
129	تمهيد
130	(1) تعريف العمل والزوجة العاملة
131-130	(2) تقسيم عمل المرأة المتزوجة

133-131	(3) أسباب خروج الزوجة العاملة للعمل
135-133	(4) انعكاسات خروج المرأة للعمل
136-135	(5) رعاية المرأة العاملة المتزوجة
137-136	(6) دور القابلات في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع
137	(7) الأدوات الإسعافية التي يجب أن تتوفر لدى القابلة
138	(8) تقنيات التواصل التي يجب أن تتوفر لدى القابلات
139	خلاصة
141-140	قائمة المراجع المستخدمة في فصل الزوجة العاملة
<u>الجانب التطبيقي</u>	
<u>الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للبحث</u>	
144	- تمهيد
145	(1) التذكير بتساؤلات الدراسة
145	(2) التذكير بفرضيات الدراسة
146	(3) الدراسة الميدانية
146	(4) المجال المكاني والزمني للدراسة الاستطلاعية
147-146	(4) مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية
157-147	(5) أدوات جمع بيانات الدراسة الاستطلاعية
159	(6) منهج الدراسة
160-159	(7) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
161	خلاصة

163-162	قائمة المراجع المستخدمة في الفصل
<u>الفصل السادس: عرض البيانات ومناقشة نتائج الدراسة</u>	
180-165	أولاً: عرض بيانات وإحصائيات الدراسة
192-181	ثانياً: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
193	خاتمة
195-194	الاقتراحات
196	قائمة المراجع المستخدمة في الفصل
206-197	قائمة المراجع
الملاحق	

## ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي والتوافق المهني من خلال البحث عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة ( الإنهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصي ) والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة وبالتحديد القابلات بمختلف مهامهن ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة، وقد انطلقت الباحثة في دراستها من التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟ وما طبيعتها؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة فيما يلي:

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين درجة الإنهاك الانفعالي و مستوى التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.
- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين درجة تبلد المشاعر و مستوى التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.
- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين درجة نقص الشعور بالانجاز الشخصي و مستوى التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الإرتباطي الذي يعنى بدراسة وتحليل الارتباط بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة ، ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما، كما تم تطبيق استمارة الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش ومقياس التوافق المهني، والتي تم توزيعها على 96 قابلة متزوجة في مصالح الولادة التالية: المؤسسة الإستشفائية المتخصصة - الأم والطفل - مريم بوعتورة بولاية باتنة، المؤسسة العمومية الإستشفائية أريس -2- ، وكذلك بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال - الشهيد قرقب بن عمرو بولاية بسكرة، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة، واستخدمت الباحثة لإيجاد طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة والتوافق المهني معامل الارتباط بيرسون وبالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، نسخة 20 وقد أسفرت نتائج الدراسة على مايلي:

توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0,01 .

توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجة الإنهاك الانفعالي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0,01 .

توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0,01 .

توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة عند مستوى الدلالة 0,01 .

وفي ضوء هذه النتائج المتوصل إليها تم مناقشة وتفسير النتائج لتليها مجموعة من الاقتراحات فخاتمة.

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق النفسي، التوافق المهني، سوء التوافق المهني، الزوجة العاملة.



## Study summary:

This study aimed to trying to identify the phenomenon of burnout and professional adjustment through searching for the nature of the relationship between burnout, with its three dimensions ( emotional exhaustion, sag feelings, lack of sense of personal achievement ) and professional adjustment of working wives and specifically midwives with their various mission in some obstetric services in each of the wilayasof batna and biskra .for this purpose,the researcher began her study by the following main question: is there a statistically significant correlation between burnout and professional adjustment? And what is its nature?. This main question was then subdivided into a set of sub-question as follow:

- Is there a statistically significant correlation between the degree of emotional exhaustion and the degree of professional adjustment of the working wife?
- Is there a statistically significant correlation between the degree of sag feelings and the degree of professional adjustment of the working wife?
- Is there a statistically significant correlation between the degree of lack of sense of personal achievement of the working wife?

to achieve the goal of this study, the researcher adopted a correlative style descriptive approach, which meant studying and analyzing the correlation between burnout and professional adjustment of the working wife, and finding out about the nature of their relationship ; as she applied Cristina Maslash's burnout questionnaire and the professional adjustment scale, which have been distributed to 96 married midwives in the following obstetric services: the specialized hospital institution “ mother and baby” meriem bouatoura in the district of batna, the public health institution – arris2, the public hospital institution specialized in obstetrics and gynecology, pediatric surgery –echahid guegab ben rahmoun in the district of biskra, and finally the neighboring public health institution of sidi okba .

to find the nature of the relationship between burnout, with its three dimensions, and professional adjustment, the researcher used the Pearson correlation coefficient, relied on the statistical package for social sciences ( spss) and obtanined the following result:

- There is a statistically significant inverse negative correlation between burnout and professional adjustment of the working wife, with a level of significance at 0.01.
- There is a statistically significant inverse negative correlation between the sag feelings and the degree of professional adjustment of the working wife, with a level of significance at 0.01.
- There is a statistically significant inverse negative correlation between the sag feelings and the degree of professional adjustment of the working wife with a level of significance at 0.01.
- There is a statistically significant inverse negative correlation between the lack of sense of personal achievement and professional adjustment of the working wife, with a level of significance at 0.01.

In the end, and in the light of the obtained data, we engaged in an interpretation and discussion of the study results, followed by a series of proposals, then a conclusion .

**Key words:** burnout, professional adjustment, midwife. working wife .

# شكر وتقدير

أولا نشكر الله تعالى الذي وفقنا في إتمام هذا العمل الذي نتمنى أن يحقق المهدف المرجو منه بإذن الله

كما نتقدم بالشكر الخاص للأستاذ المؤطر نور الدين تاويريريت الذي ساعدنا و لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته القيمة

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة المناقشة ، و إلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية وأساتذة تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

وأخيرا نشكر كل من قدم لنا المساعدة في انجاز هذا البحث سواء من قريب أو من بعيد.

## فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	صفات الفرد المتوافق والغير متوافق مهنيا	97
02	توزيع عدد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية	147
03	يوضح الاتساق الداخلي لعبارات التوافق المهني.	152
04	توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش وجاكسون 1996	153
05	تصحيح إجابات الأفراد حسب مقياس كريستينا ماسلاش وجاكسون 1996	153
06	تقييم مستويات الاحتراق النفسي حسب كريستينا ماسلاش	154
07	مستويات الاحتراق النفسي حسب كريستينا ماسلاش	156
08	ثبات مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش	157
09	ثبات مقياس الاحتراق النفسي للزوجة العاملة عينة الدراسة	157
10	توزيع عدد أفراد عينة الدراسة النهائية	158
11	درجات مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش	165
12	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاحتراق النفسي بالاعتماد على المتوسط الحسابي	165
13	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاحتراق النفسي على بعد الإنهاك الانفعالي	167-166
14	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاحتراق النفسي على بعد تبدل المشاعر	170-169
15	استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي	173-172
16	إجمالي أبعاد الاحتراق النفسي	175
17	السلم التدريجي لمقياس رنسيس ليكرت	175
18	اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات التوافق المهني بالاعتماد على المتوسط الحسابي	176
19	ترتيب درجات عبارات التوافق المهني لدى الزوجة العاملة	179-176
20	معاملات الارتباط لدى عينة الدراسة على مستوى الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي والتوافق المهني	181
21	نتائج الفرضية الجزئية الأولى	182
22	نتائج الفرضية الجزئية الثانية	184
23	نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	185
24	نتائج الفرضية العامة	187

## فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	كيفية الإصابة بالاحتراق النفسي لدى الزوجة العاملة	47
02	أبعاد الاحتراق النفسي	50
03	نموذج شرينس للاحتراق النفسي	51
04	نموذج كريستينا ماسلاش وميكانيل ليدر للاحتراق النفسي	52
05	نموذج ميكانيل ليدر 1993 للاحتراق النفسي	53
06	النموذج الوجودي للاحتراق النفسي	55
07	نموذج هانز سيللي للاحتراق النفسي	56
08	مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي	65
09	كيفية حدوث التوافق السهل	85
10	كيفية حدوث التوافق الصعب	86
11	عملية تحقق التوافق المهني لدى الزوجة العاملة	94
12	الحاجات المختلفة حسب هرم ماسلو	105
13	العلاقة بين الرضا المهني والأداء المهني	108
14	العلاقة بين أبعاد العمل والرضا عن العمل حسب هاكمان	110
15	مخطط توضيحي لسوء التوافق المهني لدى الزوجة العاملة	113

# مقدمة

## مقدمة

أدى ظهور الثورة الصناعية والتكنولوجية إلى ظهور العديد من التغيرات في شتى مجالات الحياة، وإلى ظهور عدة مفاهيم جديدة غيرت من تفكير الأفراد في مختلف المجتمعات، خصوصا في ظل تفاقم وتزاحم ضروريات الحياة ومتطلباتها وشبح البطالة الذي يهددها ويجمد من طاقات وقدرات أفرادها، فأصبح من الضروري مواكبة هذه التطورات وكان على المرأة أن تقف جنبا إلى جنب مع أخيها الرجل ومشاركته للوقوف والتصدي لشبح الفقر والعجز، لضمان حياة متزنة ومستقرة خالية من المشاكل والنقائص.

وتعتبر المرأة العاملة والمتزوجة، جزء لا يتجزأ من أي مجتمع لا يمكن فصلها عنه ، بل هي الركيزة الأساسية إن لم نقل الزاوية المهيمنة عليه نظرا لأهميتها في بنائه، وكونها مرتبطة بعدة مؤسسات منتمية له منها الرسمية والغير الرسمية، كالترامها بمؤسسة الأسرة والمؤسسة التي تشتغل بها، والمؤسسة التي تنتمي إليها اجتماعيا، وما تفرضه من التزامات متعددة نحوها، ناهيك عن تطلعها لإثبات ذاتها، ورغبتها في تحسين مكانتها الاجتماعية والثقافية.

كل هذا جعل الزوجة العاملة تقع رهينة بين ما تتطلع إليه وبين ما تواجهه وتعيشه من تحديات وضغوطات و عراقيل تؤثر على حياتها وصحتها من عدة جوانب وتجعلها غير مرتاحة وغير راضية على نفسها وعلى ما تقدمه من خدمات مختلفة.

ويعتبر القطاع الصحي من بين أهم القطاعات المهمة في المجتمع ومن أهم الركائز التي تساهم في تحقيق أهدافه لذلك، فإنه يتعين ضرورة اختيار الفرد المناسب في العمل المناسب. وتعد مهنة القابلة، من بين المهن التي تنتمي إلى القطاع الصحي، وهي إحدى العناصر المهمة فيه، كونها تقدم خدمات إنسانية وجيلية لا يستهان بها في المجتمع، كما أنها تعتبر مهنة المتاعب والالتزامات، حيث تقع عليها عدة مسؤوليات وأعباء، خصوصا إذا كانت متزوجة، كونها تعيش وتكرس الكثير من وقتها في بذل مجهودات مختلفة مما يجعلها تعيش في دوامة من الضغوطات التي تفوق قدراتها وإمكاناتها الحقيقية، فبقدر ما تزداد عليها الضغوطات بقدر ما تكون غير متوافقة نفسيا واجتماعيا ومهنيا وأسريا وهذا ما يعرضها لجملة من المشاكل والأمراض التي تترك آثارا سلبية على صحتها وأدائها المتوقع منها.



ومن هنا انبثقت فكرة ضرورة تعزيز قدرات المرأة العاملة والمتزوجة، وتطويرها والنهوض بها نظرا للأهمية التي تشكلها في بناء مجتمع سليم واقتصاد قومي متين، فكان على الباحثين والمختصين والمهتمين القيام بدراسات لإيجاد السبل والاستراتيجيات والحلول الممكنة لمواجهة مشكلة الضغوطات التي تمر بها أو قد تتعرض لها الزوجة العاملة وبشكل مستمر، والتي تسبب لها مشكلة خطيرة قد تصل إلى درجة الاحتراق النفسي الذي ينعكس سلبا على آدائها ويضعف من قدراتها على التفاعل مع غيرها وتبادل الأحاسيس والمشاعر معهم، فتصبح مثلها مثل الجماد الذي لا روح فيه وبالتالي فإن ضرورة دعمها وتمكينها للتوفيق بين التزاماتها الأسرية والاجتماعية والمهنية لضمان توافقها وزيادة في آدائها وتحسينه.

لذلك فقد رأينا أنه من المهم دراسة علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، وهذا ما حرصنا عليه وحاولنا النقصي فيه، فجاءت دراستنا مقسمة على ستة فصول مترابطة، حيث تضمن الفصل الأول موضوع الدراسة، كل من إشكالية الدراسة والتي تم فيها ضبط تساؤلات وفرضيات موضوع الدراسة، وتسطير أهداف الدراسة، وإبراز أهميتها وتحديد أسباب ودوافع اختيار موضوع الدراسة، كما تم توضيح التعاريف الإجرائية لموضوع الدراسة، وعرض جملة من الدراسات السابقة التي تخدم موضوع الدراسة بينما تناول الجانب النظري لموضوع الدراسة الفصل الثاني والذي يتضمن التعرف على الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات المتداخلة معه، أبعاد الاحتراق النفسي، بعض نماذج الاحتراق النفسي، عوامل ومسببات الاحتراق النفسي، مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي، مراحل الاحتراق النفسي، مستويات الاحتراق النفسي، الآثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي، الوقاية من الاحتراق النفسي، بعض مقاييس الاحتراق النفسي.

فيما تناول الفصل الثالث موضوع التوافق المهني والذي تم التطرق فيه إلى التوافق النفسي العام والتوافق المهني، وسوء التوافق المهني وتحديد المظاهر و الأسباب المؤدية إلى ذلك.

بينما تناول الفصل الرابع موضوع الزوجة العاملة عينة موضوع الدراسة، والذي تضمن كل من تعريف العمل والزوجة العاملة، تقسيم عمل المرأة، أسباب خروج الزوجة العاملة للعمل، انعكاسات خروج المرأة للعمل، رعاية المرأة العاملة، دور القابلات في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع، الأدوات الإسعافية التي يجب أن تتوفر لدى القابلة، تقنيات التواصل التي يجب أن تتوفر لدى القابلات.



بينما تناول الجانب الميداني لموضوع الدراسة الفصل الخامس والذي يتضمن جانب الإجراءات المنهجية للموضوع، حيث تم فيه تحديد مجتمع وعينة ومكان الدراسة وأدوات جمع معلومات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في موضوع الدراسة والمنهج المتبع في موضوع الدراسة.

وتتناول الفصل السادس و الأخير عرض بيانات ومناقشة نتائج الدراسة، ثم خاتمة الدراسة، واقتراحات.

# الجانب النظري

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

---

(1) إشكالية الدراسة

(2) فرضيات الدراسة

(3) أهداف الدراسة

(4) أهمية الدراسة

(5) أسباب ودوافع اختيار هذه الدراسة

(6) التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(7) الدراسات السابقة

المراجع المستخدمة في الفصل

## 1. إشكالية الدراسة:

إن التقدم السريع الذي يعيشه عصرنا الحديث اتصف بموجة من التطورات والتغيرات على جميع الأصعدة، فترتب عن ذلك بروز تفاوت في متطلبات الحياة من البساطة إلى المعقدة، ولقد مس هذا التغيير بدوره سوق العمل والمنظمات فحتم عليها ضرورة التكيف مع هذه المستجدات الحديثة من إدخال للتكنولوجيات والتقنيات في مؤسساتها، وبذل جهود كبيرة لضمان بقائها واستمرارها مما تسبب في التأثير على مزاج أفراد المجتمعات وتكوين ضغوطات كثيرة على حياتهم خاصة فئة العمال، والذين بدورهم تأثروا بتلك التغيرات فظهرت لديهم العديد من المشكلات المهنية والنفسية كفقدان الحماس للعمل والبطالة المقنعة وضعف في الأداء ونوعية العمل وجودته خصوصا في ظل نقص التدريب والتكوين الذي تعيشه المنظمات في البلدان النامية مقارنة بالبلدان المتقدمة.

وباعتبار أن المورد البشري هو القلب النابض في المنظمة، فقد حظي بالاهتمام من قبل الباحثين والدارسين، من بينهم (فالتينا فورستيري) وهي أخصائية الصحة المهنية في منظمة العمل الدولية والتي أقرت بأن: " الإجهاد الناجم عن العمل، يعد اليوم مشكلة جماعية وليست فردية، وهو يؤثر على كل البلدان المتقدمة والنامية وجميع فئات العمال في جميع المهن".

ووفقا لدراسة حديثة لمنظمة العمل الدولية بعنوان " الضغوط في مكان العمل تحد جماعي"، وجدت بأن أكثر من 40 مليون شخص في دول الاتحاد الأوروبي يتأثرون بالاكتئاب، وقدرت التكلفة السنوية التي يسببها الإحترق النفسي ما يقارب 600 مليار يورو.<sup>(1)</sup>

كما أشارت دراسة أمريكية نشرت سنة 2012 أن الأطباء هم الذين يعانون أكثر من أي مهنة أخرى بما يسمى بالإحترق النفسي ، إذ أن حوالي 45,8% منهم يعانون على الأقل من عرض واحد من أعراض الإحترق النفسي: كفقدان الحماس للعمل، الشعور بعدم الاكتمال الذاتي، وضعف الانجاز الشخصي.

وفي دراسة أخرى قامت بها مجلة "مد سكيب الأمريكية" سنة 2013 وجدت أن النتائج غير مشجعة حيث أن نسبة 39,8 % من الأطباء في الاستطلاع أقرروا بأنهم تعرضوا للإحترق النفسي، في حين 60,2 % منهم نفوا ذلك ، ومن الاختصاصات التي أحرزت أعلى نسبة تعرض للإحترق النفسي

شملت الفئة التي تتعامل مع مرضى في حالات حرجة: كأطباء الطوارئ والإنعاش، يليها أطباء الأسرة، وأطباء النساء والتوليد، ثم الطب الباطني والجراحون العامين.<sup>(2)</sup>

والجزائر ليست بعيدة عما يعيشه العالم من تطورات وتغيرات جعلت المؤسسات تصبو إلى ضرورة تحقيق نتائج ايجابية لضمان ديمومتها، فأعطى للمرأة مجالا واسعا للولوج لعالم الشغل ودفعها إلى المساهمة في الإنتاج بجانب الرجل.

ويمثل القطاع الصحي أحد القطاعات الهامة والهادفة في مجتمعنا والتي تحتم على الفرد العامل قضاء فترات عمل طويلة فيه لذلك نجد أن الزوجة العاملة باعتبارها أم وزوجة وعاملة فإنها تقع تحت وطأة ضغوطات وأعباء متعددة تحاول التكيف معها ومع ظروفها لتحقيق توافقه الذاتي والاجتماعي والمهني مما يعرضها إلى إجهاد نفسي وجسدي كبيرين.

وباعتبار أن مصالح طب النساء والتوليد هي إحدى الوحدات التابعة للقطاع الصحي فإنه من الجدير القيام بدراسة على الواقع الذي تعيشه القابلات وبالتحديد المتزوجات وما يعشنه من مشاكل تؤثر على توافقهن المهني والنفسي، فبعد الاطلاع على بعض الجرائد الوطنية كجريدة البلاد وجريدة المساء وجدت الباحثة أنه في سنة 2014 وبحسب تصريح (عقيلة قروش) رئيسة الاتحاد الوطني للقابلات: أنه توجد 80 بالمئة قابلة متابعة قضائيا عبر 48 ولاية ثبت في حقهن تجاوزات في حق المريضات، بسبب نقص التكوين وغياب النصوص القانونية التطبيقية التي تحميهن و تحدد مسؤولياتهن.<sup>(3)</sup>

وفي سنة 2015 وبحسب تصريح رئيسة الاتحاد الوطني للقابلات الجزائرية أن عدد القابلات في الجزائر لا يتعدى 7343 قابلة، ما يعني أن القابلة الواحدة تستقبل يوميا 45 حالة ولادة أي أكثر من 10000 ولادة سنويا وهو رقم خرافي يوقع القابلات في دوامة من الضغوطات المهنية التي تنعكس سلبا على صحتها ونفسيته.<sup>(4)</sup>

مقارنة بما حددته منظمة الصحة العالمية حيث أنه لا يجب تجاوز 175 ولادة سنويا لكل قابلة بالإضافة إلى نقص معاهد التكوين وضعف الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بمجهوداتها وغياب الحماية القانونية وقلة المختصين والعمل الليلي الذي يجعلها تعيش في قلق وانهيار في الأعصاب .<sup>(5)</sup>

خصوصا إذا كانت متزوجة، حيث أنها تعاني العديد من المشكلات وعدم القدرة على التوفيق بين مهامها وواجباتها الأسرية والتزاماتها الاجتماعية المفروضة عليها.

وتمثل القابلات السند الأساسي و الفعال في المجتمع خصوصا وأن ديننا الإسلامي فضلها لممارسة هذه المهنة أكثر من الرجل، فهي تلك الزوجة و الأم والمربية والأخت الحنون بالإضافة إلى أنها منقذة لحياة امرأة أخرى وجنينها، لكن هذا الحنان والعطف قد يتحولان إلى قسوة وتبلد في المشاعر وسوء في الانجاز بسبب ما تعانيه من ضغوطات شتى ومشكلات نفسية وجسدية بالإضافة إلى عدم شعورها بالأمان حيال ما تواجهه فتجعل من صحتها وتوافقها مع بيئة العمل تعتل وتوصلها إلى درجة من الاحتراق النفسي وسوء التوافق المهني مما ينعكس ذلك بالسلب عليها وعلى المجتمع ككل.

ويعد الاحتراق النفسي ظاهرة جديدة في حياة العاملات المتزوجات، إلا أن الجديد فيها أنها أصبحت ظاهرة أكثر شيوعا وانتشارا من حيث أنها مثيرات لا توافقية منها المادية والسيكولوجية التي تؤدي بالزوجة العاملة إلى الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي وتجعلها أكثر قلقا وسهولة الاستثارة نتيجة التعرض للمواقف الضاغطة ذات استجابات واستراتيجيات لا توافقية ولا تكيفية مما ينعكس سلبا على أدائها وفقدان الاهتمام بالعمل والسخرية من الآخرين والكآبة والشك في قيمة الحياة الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات، وهذه كلها مظاهر تدل على سوء التوافق المهني، بينما يمثل التوافق المهني نمط الحياة وصورته الذاتية، فهو عملية ديناميكية مستمرة يقوم بها لتحقيق التكيف والانسجام بينه وبين البيئة المهنية التي يعمل بها.

ومن خلال هذه المنطلقات تبرز أهمية بالغة في دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الزوجة العاملة وعلاقتها بالتوافق المهني في مصالح (طب النساء والتوليد)

هذا وقد تم اختيار كل من ولايتي باتنة وبسكرة لإجراء هذه الدراسة، لذلك فإن التساؤل الرئيسي لها يكون كما يلي:

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟ وما طبيعتها؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي يمكن طرحها كمايلي:

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجة الإنهاك الانفعالي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجة تبدل المشاعر و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجة نقص الشعور بالانجاز الشخصي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

## 2. فرضيات الدراسة:

### الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة .

### الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك الانفعالي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

## 3- أهداف الدراسة:

يرتكز أي بحث علمي على جملة من الشروط والمبادئ العامة وتحدد بدورها أهداف موضوع الدراسة دون سواء، وعليه يمكن إبراز الأهداف المتوخاة بعد دراسة هذا الموضوع في النقاط التالية:

### - الأهداف العلمية:

- المساهمة المتواضعة في إثراء التراث النظري حول موضوع الاحترق النفسي و التوافق المهني.
- الرغبة في الاطلاع على الحالة النفسية للزوجة العاملة بالمستشفيات المتخصصة في طب النساء والتوليد و تطبيق الاختبارات و التحصل على النتائج و محاولة إيجاد حلول لمشكلة علاقة الاحترق النفسي بالتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

#### - الأهداف العملية:

- محاولة الاطلاع على أسباب الاحترق النفسي و مدى ارتباطه بالتوافق المهني لدى عينة الدراسة مما يسمح لنا بالوصول إلى بعض النتائج التي تفيد الدارسين و المختصين بهدف علاجها.
- يتوقع من نتائج هذه الدراسة الإجابة على تساؤلات هذه الدراسة من خلال دراسة العلاقة بين متغيرات البحث واختبار مدى تحقق فرضيات البحث.
- يتوقع من هذه الدراسة الكشف عن ظاهرة الاحترق النفسي لدى الزوجة العاملة والآثار الناجمة عنها.
- الخروج بتوصيات تهدف إلى التخفيض من درجة الاحترق النفسي لدى عينة الدراسة لضمان التوافق المهني.

#### 4- أهمية الدراسة:

- تتوقف أهمية أي دراسة على أهمية قيمتها العلمية و على النتائج التي يستفاد منها و يستدل بها في إيجاد حلول لبعض المشاكل و التغلب عليها ورسم الاستراتيجيات المناسبة للتحكم فيها.
- وتكمن أهمية دراستنا الحالية في أهمية العينة و ما تتعرض له من ضغوطات مستمرة (زوجية ، أسرية ، مهنية ، اجتماعية .... ) إضافة إلى أهمية توافقها المهني بسبب تعاملها الدائم و المباشر مع المريضات المقبلات على الولادة .
- أهمية التواصل و الاهتمام و الاعتناء بزيادة كفاءة الموارد البشرية كما و نوعاً، فالصحة النفسية و البدنية للزوجة العاملة أمر ضروري.



- تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الأهمية التي تكتسبها الزوجة العاملة داخل المستشفيات باعتبارها موردا بشريا مهما في بيئة العمل و المجتمع ككل، فمن الضروري تكييفها و توظيفها في بيئة العمل ( مصالح التوليد ) لتحقيق الرضا و الإرضاء الذي تراهن عليه الإدارة في تحقيق أهدافها. وسوف يتم التركيز بالتحديد على أسباب الإحترق النفسي التي تكتسي أهمية كبيرة لما لها من انعكاسات على توافقها المهني لدى الزوجة العاملة بمستشفيات النساء و التوليد بولاية باتنة وبسكرة .

وهذه الدراسة من شأنها أن تعطي دفعا قويا و نفسا جديدا لكل إدارة علمية و مؤسسة صناعية أو خدماتية مهتمة بالسلوك التنظيمي .

#### 5- أسباب ودوافع اختيار هذه الدراسة:

هناك جملة من الأسباب التي دفعت الطالبة الباحثة للقيام بهذه الدراسة التي تعبر عن إلمام و حرص دقيق في تحقيق الأهداف الأدائية التالية:

- التخصص العلمي و المتمثل في الحصول على شهادة الدكتوراه LMD في علم النفس العمل والتنظيم.

- الميل نحو هذا النوع من الدراسات و المواضيع التي تندرج تحت علم النفس العمل و التنظيم و بالتحديد السلوك التنظيمي.

- الفائدة العلمية لهذه الدراسة إذ يعتبر موضوع الإحترق النفسي و علاقته بالتوافق المهني ذو أهمية و فائدة علمية لما يقدمه من وصف عميق لهذه الظاهرة ، و كذلك لما له من فائدة علمية يستفيد منها الطلبة و الباحثين و المختصين في هذا المجال من خلال ما يقدمه هذا البحث من نتائج تخص الظاهرة.

- أهمية الموضوع خصوصا فئة الدراسة كونه يطرح إشكالا و واقعا جديرا بالدراسة.

- لفت انتباه المختصين في مجال علم النفس و الأطباء لمعرفة أهم المشاكل النفسية و البدنية التي تتعرض لها الزوجة العاملة و الاهتمام بها و رعايتها.

#### 6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة :

- **الاحترق النفسي:** هو حالة من الاستنزاف الانفعالي ، و الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ، إضافة إلى عدم قدرة الفرد على الوفاء بمتطلبات المهنة.(6)

وفي بحثنا هذا، هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش.

**التوافق:** هو الحالة التي يصل إليها الفرد بعد التحرر من توتر الحاجة ، و الشعور بالارتياح بعد تحقيق الأهداف ، فالشخص عندما يشعر بالجوع يتناول الطعام فيخفف دافعه و يشعر بالارتياح ، و هكذا تمضي حياة الفرد في سلسلة من التوافقات بعضها بسيطة تتحقق أهدافه فيها بسهولة ، و بعضها الآخر توافقات صعبة يواجه فيها العوائق ، و يتعرض للإحباط و الصراع و القلق و يلجأ إلى الحيل النفسية الدفاعية ، الطبيعي منها و المنحرف كإحدى وسائل التكيف ، ليخفف حالة التوتر التي تسبب عدم الاتزان.(7)

**التوافق المهني:** هو توافق الفرد في عمله فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل و توافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن و توافقه لخصائصه الذاتية. فتوافق الفرد مع المشرف عليه و مع زملائه، و كذلك توافقه مع قدراته العقلية ومع ميوله و مع مزاجه يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني.(8)

- **سوء التوافق المهني:** هو الوجه السلبي لعملية التوافق و هو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها و غير راضين عنهم منها.(9)

وفي بحثنا هذا يعرف التوافق المهني على أنه الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس التوافق المهني .

- **الزوجة العاملة:** هي المرأة التي تكون مرتبطة و ملتزمة بعدة أدوار فتكون خاضعة لقيم ومعتقدات المجتمع اتجاه زوجها و أبنائها والأعمال المنزلية إلى جانب التزامات عملها الخارجي.

- **القابلات:** هي مهنة تقدم فيها القابلات الرعاية للنساء المقبلات على الولادة ، المخاض والولادة، وخلال فترة ما بعد الولادة. ويهتمون أيضا بحديثي الولادة ، بما في ذلك مساعدة الأم في الرضاعة الطبيعية.

## 7- الدراسات السابقة:

حظي مفهوم الإحترق النفسي والتوافق المهني بالرغم من عراقته باهتمام العديد من الباحثين والمختصين والدارسين لبيئة العمل والتنظيم ، نتيجة مخلفاته وتأثيراته السلبية التي تعود على الأفراد والمنظمات، و الإحترق النفسي باعتباره مرض العصر ومظهر من المظاهر السلبية في المنظمات، فقد أدى بالمنظمات إلى تبني سياسات واستراتيجيات ودراسات لمواجهة تحقيق التوافق المهني والنفسي والاجتماعي للأفراد العاملين واستمرارية المنظمات. وفي هذه الدراسة سنحاول إبراز جملة من هذه الدراسات التي تبرز علاقة الإحترق النفسي بالتوافق المهني فيما يخدم وأهداف الدراسة والمتمثلة فيمايلي:

### 1.7 الدراسات التي تناولت موضوع الإحترق النفسي:

#### 1.1.7 الدراسات المحلية ( بالجزائر):

❖ دراسة إبراهيمي أسماء، لنيل شهادة دكتوراه علوم، 2015 ، وموضوعها الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات العاملات بالقطاع العمومي بدائرة طولقة ولاية بسكرة، وقد تكونت عينة الدراسة من 130 امرأة عاملة، 65 ممرضة، 65 معلمة اختيروا بطريقة عشوائية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأغراض الدراسة وتأتي هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات العاملات بدائرة طولقة وللتحقق من فرضية البحث، استخدمت الباحثة نظام SPSS لحساب معامل بيرسون، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط الناتجة عن العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات. (10)

#### ❖ دراسة خلاصي مراد لنيل شهادة الدكتوراه علوم 2014:

وموضوعها الإحترق النفسي و علاقته بالمجهدات المهنية لدى الإطارات. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى شيوع هذه الظاهرة بين الإطارات الجزائرية و مستويات إحترقهم النفسي على الأبعاد الثلاث

لمقياس الإحترق النفسي " لكريستينا ماسلاش" وعلاقته بالمجهودات المهنية باستخدام استبيان محتوى العمل " لكرزاك " .

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الإرتباطي و عينة قوامها 341 فردا من كل إطارات المؤسسات بولاية قسنطينة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة مايلي:

- يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث ( الإطارات السامية، الإطارات المتوسطة، الإطارات ) من مستوى إحترق نفسي يتراوح بين المتوسط و المرتفع على مقياس ماسلاش بأبعاده الثلاث (الاستنزاف الانفعالي ، تبدل المشاعر ، الشعور بالنقص في الانجاز الشخصي).

- يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من المجهودات المهنية حسب أبعاد مقياس كرازاك .

- يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من العمل المجهد.

- يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من العمل المجهد الانعزالي .

- توجد علاقة دالة موجبة بين الإحترق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاث والعمل المجهد.

- توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الإحترق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاث و العمل المجهد الانعزالي. وعليه فقد توصلت الدراسة أن للإحترق النفسي علاقة دالة بالمجهودات المهنية لدى الإطارات.(11)

❖ **دراسة طايبي نعيمة، لنيل شهادة الدكتوراه، 2013:** وموضوعها علاقة الإحترق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الإحترق النفسي التي يخبرها الممرضون وكذا علاقة الإحترق النفسي بكل من الضغط النفسي المدرك و الأعراض السيكوماتية و الاكتئاب كما تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن وجود اختلاف في مستويات الإحترق النفسي للممرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم . ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وعينة عشوائية قوامها 227 ممرض و ممرضة من مؤسسات صحية بالجزائر العاصمة، كما اعتمدت في دراستها على مقياس إدراك الضغط ل LEVENSTEIN و مقياس الإحترق النفسي ل كريستينا ماسلاش و مقياس الاكتئاب ل ARON BECK و مقياس

الأعراض النفسجسدية UBRICHE ET FITGERALD و مقياس استراتيجيات المواجهة ل APAULHAN ومن أهم النتائج التي توصلت إليها مايلي:

- معاناة الممرضون من مستويات عالية من الإحترق النفسي.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستوى إدراك الضغط النفسي و مستوى الإحترق النفسي
- وجود اختلافات في مستويات الإحترق النفسي للمرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستويات الإحترق النفسي وظهور الأعراض السيكوماتية لدى الممرضين.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستويات الإحترق النفسي و ظهور الأعراض الاكتئابية لدى الممرضين.(12)

❖ **دراسة سعاد مخلوف لنيل شهادة دكتوراه علوم 2012:** وموضوعها الدعاء وعلاقته بمستوى الإحترق النفسي لدى الجراح ، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين درجة الدعاء و الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة ( الإجهاد الانفعالي ، التبلد الحسي ، نقص الشعور بالانجاز) لدى الجراح، ولقد تم استعمال المنهج الوصفي الإرتباطي، وعلى عينة عشوائية قوامها 20 جراحا بولاية المسيلة ، ولقد استخدمت الباحثة مقياس الإحترق النفسي لماسلاش و بناء استبيان خاص بمتغير الدعاء وعرضه على ستة محكمين من ذوي الاختصاص، وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

- توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجة الدعاء و الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة لدى الجراح عند مستوى الدلالة 0,01.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الدعاء وبين درجة الإحترق النفسي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الدعاء و بين درجة التبلد الحسي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الدعاء وبين درجة نقص الشعور بالانجاز.(13)

❖ **دراسة شريط محمد الحسن المأمون لنيل شهادة دكتوراه علوم، 2012:** وموضوعها دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مدربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة ، هدفت هذه الدراسة

إلى معرفة مستويات أعراض الاحتراق النفسي لدى المدربين في بعض الأنشطة الرياضية، كما هدفت إلى معرفة عوامل مستويات الاحتراق النفسي لدى المدربين ، وهدفت أيضا إلى معرفة الفروق في أعراض الاحتراق النفسي لدى المدربين في بعض الأنشطة الرياضية المختارة كما هدفت إلى الفروق في عوامل الاحتراق النفسي بين المدربين طبقا لتغير نوع النشاط الرياضي ، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي على عينة عشوائية قوامها 145 مدربا أغلبهم من المستويات العليا ومن القطر الجزائري ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى مايلي:

- توجد مستويات لعوامل الاحتراق النفسي للمدرب الرياضي في مختلف التخصصات.
- توجد مستويات لأعراض الاحتراق النفسي للمدربين الرياضيين في مختلف التخصصات.
- هناك فروق دالة إحصائية في مستويات عوامل الاحتراق النفسي للمدرب الرياضي بين الأكثر حدة و المدرب الأقل حدة في مختلف التخصصات الرياضية .
- توجد فروق دالة إحصائية في مستويات أعراض الاحتراق النفسي للمدرب الرياضي بين المدرب الأكثر احتراقا إلى المدرب الأقل احتراقا في مختلف التخصصات الرياضية.(14)

❖ **دراسة جديات عبد الحميد لنيل شهادة الماجستير، 2012،** موضوعها: الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء وممرضي الصحة العمومية. هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإنهاك النفسي لكريستينا ماسلاش بأبعاده الثلاثة: الإجهاد العاطفي تبدل المشاعر تدني الشعور بالانجاز الشخصي في العمل والتوافق الزوجي لغراهم سبانيه على عينة تكونت من 206 ممارس ( طبيب وممرض ) من ثلاث مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة وقد احتوت العينة 92 فرد ذكور و 220 إناث. وتم الاعتماد على اختبار بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين أبعاد الإنهاك النفسي والتوافق الزوجي، وخلص البحث أن هناك علاقة سلبية إحصائية بين تناذر الإنهاك النفسي ومستوى التوافق الزوجي.(15)

❖ **دراسة بن زروال فتيحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، 2008،** موضوعها: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد ( المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أنماط الشخصية أ، ب، ج، بكل أبعادها والإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته. وقد تم استخدام المنهج الإرتباطي وعينة قصدية

تبلغ 395 فرد مشكلين نسبة 42,92 % من المجتمع الأصلي المتكون من العاملين بوحدات التدخل للحماية المدنية، مصالح الاستعجالات والتوليد بالمستشفيات، ومراكز البريد من فئة خارج التصنيف، والمستوى الأول والثاني عبر ولاية ام البواقي، طبق عليهم مقياس نمط الشخصية، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه، مقياس مصادر الإجهاد المهني، ومقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود:

- علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ ج ومستوى الإجهاد.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ وأعراض الإجهاد النفسية والجسدية والسلوكية.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب وأعراض الإجهاد النفسية والجسدية والسلوكية.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ج وأعراض الإجهاد النفسية والسلوكية.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، العلاقة بالناس، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالزملاء.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، العلاقة بالناس، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالزملاء.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية ج ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، مستوى التأهيل المهني، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، العلاقة بالناس، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالزملاء.
- ميل ذوي نمط الشخصية أ لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ذوي نمطي الشخصية ب ج لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر.(16)

❖ دراسة بوبكر عائشة، لنيل شهادة ماجستير، 2007، وموضوعها: العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة. هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة، ثم الوقوف على الفروق بين الزوجات العاملات حسب طبيعة العمل: (طبيبات - ممرضات) ، وحسب نوع الأسرة التي تقيم بها كل زوجة عاملة: ( أسرة ضيقة - أسرة ممتدة) في كل من صراع الأدوار والضغط النفسي من اجل اختبار فرضيات هذه الدراسة، تم اختيار عينة مكونة من 90 زوجة عاملة يعملن كطبيبات وممرضات في ثلاث وحدات صحية بمدينة طولقة وفيما يخص أدوات القياس المستعملة في هذا البحث فقد تمثلت في: استبيان صراع الأدوار، واستبيان الضغط النفسي ، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لأغراض الدراسة، وأخضعت النتائج للمعالجة الإحصائية اللازمة وجاءت النتائج كمايلي:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة بالقطاع الصحي لمدينة طولقة.

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الطبيبات والممرضات في صراع الأدوار

- توجد فروق دالة إحصائية بين الزوجات العاملات المقيمات في اسر ضيقة والزوجات العاملات المقيمات في اسر ممتدة في صراع الأدوار

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الطبيبات والممرضات في الضغط النفسي.

- توجد فروق دالة إحصائية بين الزوجات العاملات المقيمات في اسر ضيقة، والزوجات العاملات المقيمات في اسر ممتدة في الضغط النفسي.(17)

#### 2.1.7 الدراسات العربية ( الوطن العربي):

❖ دراسة رامي طشطوش جامعة الأردن، 2013: موضوعها ظاهرة الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر. ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العملي، وعدد سنوات الخبرة. تكونت عينة الدراسة من (121) معلماً ومعلمةً يقومون بتدريس الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر. تمت معالجة البيانات إحصائياً عن طريق حساب



المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية تحليل التباين المتعدد **MANOVA** وتحليل التباين الثلاثي **ANOVA** و معامل الارتباط بيرسون **Person Correlation** ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الإحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي غرف المصادر أعلى بدرجة متوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين من حملة الماجستير لديهم مستوى إحترق نفسي أعلى من المعلمين حملة البكالوريوس، وأن المعلمين من حملة البكالوريوس لديهم درجة رضا وظيفي أعلى من المعلمين حملة الماجستير. إضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الإحترق النفسي والرضا الوظيفي.<sup>(18)</sup>

❖ **دراسة أماني بسام سعيد الجمل، لنيل شهادة ماجستير، 2012، موضوعها: الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة في المؤسسات الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى تأثير متغيرات الدراسة ( ضغط العمل، نمط القيادة، التدوير الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية ) على درجة الإحترق الوظيفي لديهن، ومعرفة ما إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود للمتغيرات الشخصية: (مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والموقع على السلم الوظيفي) وقد طبقت الدراسة على عينة من النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة بالطريقة العشوائية البسيطة و البالغ عددهن 717 موظفة ، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي مع إجراء تعديلات بسيطة عليه بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وعينة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .**

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الإحترق الوظيفي على كل من أبعاده الثلاثة: (الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، والإنجاز الشخصي) ، كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين درجة الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وكل من ضغط العمل، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية، كما تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي وبين الإحترق الوظيفي على البعدين: (الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر)، بينما لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية على بعد (الإنجاز الشخصي)، وبينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثات تعزى إلى كل من : (مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة،

الموقع على السلم الوظيفي)، فيما تبين وجود فروق بالنسبة لمتغير الموقع على السلم الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي.<sup>(19)</sup>

❖ دراسة سنابل أمين صالح الجرار، لنيل شهادة الماجستير، 2011، وموضوعها: الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم، والتعرف على الأسباب المؤدية إلى عدم الجدية والاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في عملهم الإداري. كما هدفت إلى معرفة تأثير كل من متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة الإدارية، والراتب الشهري وموقع المدرسة وعدد الطلاب، بالإضافة إلى التخصص في البكالوريوس على مستوى الاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية.

تكون مجتمع البحث من جميع مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية خلال العام الدراسي 2010 - 2011 و البالغ عددهم 338 مديرا ومديرة من محافظات شمال الضفة الغربية، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 121 مديرا ومديرة أي ما يعادل نسبة (35,79 %) تقريبا من مجتمع الدراسة. وقد قامت الباحثة بتعديل مقياسين هما: مقياس مادي وكوبسا لقياس الجدية في العمل، ومقياس ماسلاش للاحترق النفسي.

وللتحقق من صدق الأداة قامت الباحثة بعرضها على 13 محكما من ذوي الاختصاص والخبرة في جامعة النجاح وجامعة القدس المفتوحة بفرعيها: نابلس وبيت لحم. وللتحقق من ثبات المقياسين قامت الباحثة بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ، حيث وصل معامل الثبات الكلي لإستبانة الجدية في العمل 0,82 وعلى مقياس ماسلاش للاحترق النفسي 0,90 وتعتبر معاملات الثبات هذه مناسبة لأغراض الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بمتوسط حسابي قدره 4,25 ، وهذا ما يدل على درجة عالية جدا في الجدية في العمل.

- أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بعد الإجهاد الانفعالي ، وبدرجة متدنية على بعد نقص الشعور بالانجاز ، وبدرجة معتدلة على بعد تبدل المشاعر نحو الآخرين.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات مفهوم الجدية في العمل: التحدي، والتغيير، الالتزام والمشاركة والسيطرة والتحكم ، ومستويات مفهوم الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية. (20)

❖ **دراسة محسن علي موسى السعداوي وآخرون، 2009،** موضوعها: دراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم. هدفت الدراسة إلى قياس درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة البحث والتعرف على علاقة الارتباط بين الاحتراق النفسي ومفهوم الذات لدى اللاعبين عينة البحث المتكونة من 234 فرد من لاعبي كرة القدم لأندية المنطقة الجنوبية لدوري العراق، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والمتوسط الحسابي والنسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس (أميرة حنا مرقس) للاحتراق النفسي و مقياس تنسي لمفهوم الذات وخلص إلى انه توجد علاقة ارتباط غير دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي وكل من الذات الواقعية، تقبل الذات، الذات الإدراكية الذات الجسمية الذات الشخصية الذات الاجتماعية. كما تبين أن هناك علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي وكل من: الذات الأسرية ونقد الذات. (21)

❖ **دراسة أمل فلاح فهد الهملان لنيل شهادة الماجستير، 2008 ،** وموضوعها: الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر. هدفت الدراسة إلى التحقق من علاقة الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين من الجنسين، كما هدفت إلى الكشف عن أبعاد الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية التي تسهم في التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين. بالإضافة إلى الكشف عن دينامية الشخصية المتجهة نحو التقاعد مبكرا في ضوء شدة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين، وقد اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية من عدة جهات حكومية قوامها 50 موظفة منهم 38 من الإناث و 12 من الذكور، أما عينة الدراسة الأساسية 207 موظف وموظفة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس

المساندة الاجتماعية من إعداد فوكس VAUX ، ومقياس تفهم الموضوع للكبار، ومقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر من إعداد الباحثة. وبالنسبة للأساليب الإحصائية تمثلت في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون، تحليل التباين، اختبار شيفيه لحساب دلالة تحليل التباين، اختبار (ت) ، معامل الانحدار. وأسفرت نتائج الدراسة عن:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والإنهاك العاطفي.
- عدم وجود علاقة بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وفقدان التعامل الإنساني.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والشعور بالانجاز الشخصي.
- وجود تأثير دال إحصائياً لعاملي نوع الجنس وشدة الإحترق وتأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه: سلبي أو ايجابي نحو التقاعد المبكر وهذا التأثير لصالح الإناث.
- عدم وجود تأثير دال لتفاعل كل من نوع الجنس والمساندة الاجتماعية على اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.
- ينبئ الإنهاك العاطفي والشعور بالانجاز الشخصي باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد نحو التقاعد المبكر بينما لا ينبئ فقدان التعامل الإنساني بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- تنبئ مساندة زملاء العمل باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر بينما لا تنبئ بقية مصادر المساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الإحترق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر. (22)

❖ دراسة نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني لنيل شهادة الماجستير، 2008، موضوعها: الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الإحترق النفسي وبعض سمات الشخصية: ( الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية) وكذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإحترق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة - العمر - المؤهل -

الحالة الاجتماعية)، لدى عينة من العاملات في مدينة جدة وقد قامت الباحثة باختيار 150 عاملة بطريقة عشوائية، حيث تم تطبيق مقياس الإحترق النفسي ماسلاش، ومقياس البروفيل الشخصي لجوردين ألبورت، واعتمدت الباحثة في ذلك على المنهج الوصفي الإرتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة، ولذلك فقد تم إجراء بعض التحليلات الإحصائية، وهي معامل الارتباط لمعرفة العلاقة بين الإحترق النفسي وبعض سمات الشخصية، واختبار (ت) لمعرفة إذا كانت هناك فروق بين مرتفعات ومنخفضات الإحترق النفسي في سمات الشخصية، كما تم استخدامه أيضا لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الإحترق النفسي ترجع إلى اختلاف الحالة الاجتماعية ، كما تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لمعرفة إذا كانت هناك فروق في الإحترق النفسي ترجع إلى اختلاف سنوات الخبرة، العمر، والمؤهل، وكشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي وبعض سمات الشخصية: (الثبات الانفعالي، الاجتماعية ، السيطرة ، المسؤولية) عند مستوى الدلالة 0,05، . كما أثبتت أن هناك علاقة إرتباطية عكسية بين الإحترق النفسي وسمة المسؤولية.

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الإحترق النفسي مع العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الإحترق النفسي في ( سمات الاجتماعية ، السيطرة ، المسؤولية ) والدرجة الكلية.

- كشفت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,01 بين متوسطات درجات الإحترق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لتباين سنوات الخبرة، وبإجراء اختبار شيفيه تبين أن الفروق تعود لصالح العاملات اللائي تراوحت سنوات خبرتهن من 11 إلى 15 سنة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإحترق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإحترق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة الحالة الاجتماعية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإحترق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل التعليمي.(23)

❖ دراسة ياسرة محمد أيوب وآخرون 2007، وموضوعها الإحترق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق الوظيفي لدى قطاع المعلمين وعلاقته بمستوى الأداء التدريسي والتوافق المهني لدى عينة الدراسة والتي تبلغ 116 فرد من المعلمين والمعلمات العاملين بالمدارس الحكومية والمدارس التابعة لوكالة غيث لتشغيل اللاجئين ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة بين مستوى الإحترق الوظيفي ومستوى الأداء التدريسي، بينما وجدت العلاقة بين مستوى الإحترق النفسي والتوافق المهني علاقة دالة وسالبة.(24)

❖ دراسة محمد عمر الخرابشة 2005: موضوعها الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر بالأردن. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من المعلمين والمعلمات قوامها 166 بطريقة عشوائية في كل من مديريات التربية بالبقاء و كرك والمملكة الأردنية الهاشمية ، وقد تم استخدام مقياس كريستينا ماسلاش بأبعاده الثلاثة، و خلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم كانت بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبدل المشاعر، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالانجاز، فضلا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس ولصالح الإناث بالنسبة لبعد نقص الشعور بالانجاز ، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس بالنسبة لبعدي الإجهاد الانفعالي و تبدل المشاعر ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للأبعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة، ولصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات فأكثر.(25)

## 2.7 الدراسات السابقة والمثابفة التي تناولت موضوع التوافق المهني:

### 1.2.7 الدراسات المحلية ( بالجزائر )

❖ دراسة بن غريال سعيدة، لنيل شهادة الماجستير، 2015 ، موضوعها: الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة. هدفت الدراسة إلى الكشف

عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي و التوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرا الجنس ، التخصص العلمي والخبرة المهنية. وتكونت عينة الدراسة من 150 أستاذًا، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء العاطفي من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق ، أما مقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة، وتوصلت إلى أن الأساتذة عينة الدراسة يتمتعون بذكاء عاطفي وتوافق مهني عاليين، وقد جاءت العلاقة الارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.(26)

❖ **دراسة سفيان بوعطيط، لنيل شهادة دكتوراه علوم، 2012:** موضوعها القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة القيم الشخصية بالتوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي بأقسام مختلفة ومن جامعات مختلفة في الجزائر، كما هدفت إلى معرفة طبيعة القيم الشخصية لدى هيئة التدريس، وكانت العينة هي هيئة التدريس الجامعي وكان قوامها 80 فردًا، ولقد استخدم المنهج الوصفي وفيما يخص الأدوات المستعملة هي تصميم استبيان من طرف الباحث . وظهرت نتائج هذه الدراسة بأن ترتيب القيم الشخصية هي كما يلي: تصدرت القيم الدينية السلم القيمي لدى أفراد العينة ، ثم القيم النظرية هي الثانية ، والقيم الاجتماعية هي الثالثة ، والقيم الاقتصادية في المرتبة الرابعة ، والقيم الاقتصادية في المرتبة الخامسة، ثم القيم الجمالية في آخر السلم. كما توصلت إلى أنه توجد علاقة بين القيم الشخصية والتوافق المهني.(27)

❖ **دراسة عثمانية عبد القادر، لنيل شهادة الماجستير، 2012،** موضوعها،الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية. هدفت الدراسة إلى وصف طبيعة الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية ومحاولة تحليل وتفسير مدى شعورهم بالرضا الوظيفي، وقد استخدم الباحث في ذلك المنهج المسحي بعدد من الجرائد الوطنية ( الشعب ، الفجر ، ELMUDJAHID, LE INDEPENDANT ) إذ يبلغ حجم العينة ككل 100 فرد، اختير 25 فرد من كل جريدة، واعتمد الباحث في دراسته على المتوسط الحسابي، النسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون، اختبار (ت)، وخلصت نتائج الدراسة إلى انه يوجد لدى عينة الدراسة الشعور بالرضا الوظيفي، حيث أن بيئة عمله كانت مشبعة تقريبا لمعظم حاجات الفرد ( القائم بالاتصال) خاصة العوامل الداخلية( محتوى الوظيفة، عامل الانجاز، التقدير، المسؤولية، فرص الترقى، طبيعة العمل ذاته)، لهذا لم تؤثر النتائج السلبية لبعض العوامل الخارجية ( سياسة المؤسسة، أسلوب الإدارة،

العلاقات الشخصية مع الزملاء والرؤساء، ظروف العمل، الأمن الوظيفي والعائد المادي ) على الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال ( عينة الدراسة).<sup>(28)</sup>

❖ **دراسة مكناسي محمد 2007:** موضوعها التوافق المهني وعلاقتها بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها الجسدية والنفسية والسلوكية التي تظهر على أعوان السجون . كما هدفت أيضا إلى التعرف على كل من درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل مع المتغيرات الوسيطة ( العمر وسنوات الخبرة) ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي على عينة قوامها 138 عون أمن بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة. ولقد أوضحت النتائج المتوصل إليها بأنه توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني و متغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية والسلوكية ، و أن جميع هذه الأعراض عكسية، كما توصلت إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني. كما توصلت أيضا بأن للتوافق المهني علاقة ارتباطية دالة إحصائيا مع كل من متغير العمر وسنوات الخبرة مع مستوى الدلالة 0.01 و كانت كلها موجبة وطردية، مما يعني بأن درجة التوافق المهني تتأثر بمتغيري العمر والخبرة.<sup>(29)</sup>

#### 2.2.7 الدراسات العربية ( بالوطن العربي ):

❖ **دراسة سامي خليل فحجان، لنيل شهادة الماجستير، 2010،** وموضوعها: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة بمحافظات غزة . الهدف من هذه الدراسة هو قياس مستوى التوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة، وقياس مستوى مرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، والكشف عن العلاقة بين مستوى مرونة الأنا ومستوى التوافق المهني لدى التربية الخاصة. واستخدم الباحث في دراسته المتوسط الحسابي و معامل الارتباط بيرسون، وخلصت نتائج البحث إلى أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,80 وان العلاقة بين مرونة الأنا و المسؤولية الاجتماعية هي علاقة طردية.<sup>(30)</sup>

❖ **دراسة محمد بن عبيد بن هاشم الصعب، لنيل شهادة الماجستير، 2009،** موضوعها: قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين المدرسين بتعليم الليث والقنفذة ، من بين أهداف هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين قيم العمل والتوافق المهني لدى عينة من المرشدين المدرسين بتعليم الليث والقنفذة والذين يبلغ عددهم 149 باستخدام معامل الارتباط بيرسون، والذي



خلصت فيه الدراسة بوجود علاقة إرتباطية موجبة بين قيم العمل والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.(31)

❖ دراسة محمد بن عيسى بن محسن الشاعري، لنيل شهادة الماجستير، 2004، موضوعها: التوافق المهني لدى المشرفين، التربويين بمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. هدفت الدراسة إلى معرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني تبعا لمتغير الدراسة المحافظتين، (مجال العمل بالإشراف التربوي، مشرف إدارة مدرسية، مشرف مادة ، مشرف صفوف أولية، العمر، الدخل الشهري، المؤهل، الإنتاج العلمي في مجال البحوث، سنوات الخدمة في الإشراف التربوي، الدورات التدريبية في مجال الإشراف التربوي) . وقد أجريت الدراسة على 143 مشرف تربوي بمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين، و 62 مشرف تربوي في مختلف مجالات الإشراف التربوي بمحافظة القنفذة التعليمية. وقد تم استخدام الإحصاءات الوصفية المتمثلة في ( المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتوزيع التكراري والنسبي ) لوصف العينة. واختبار ت واختبار شيفيه. وخلصت النتائج إلى انه توجد فروق دالة إحصائية في درجة التوافق المهني لدى المشرفين التربويين تبعا للمحافظتين لصالح المشرفين التربويين بمحافظة القنفذة.(32)

❖ دراسة الطاف ياسين وإسماعيل طه، موضوعها: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة. هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من 120 فرد، ومن اجل التحقق من وجود العلاقة الارتباطية اعتمد الباحثين على مقياس التوافق المهني والضغوط المهنية وتم حساب العلاقة عن طريق معامل الارتباط بيرسون ، فكانت النتيجة انه توجد علاقة سلبية بين الضغط المهني والتوافق المهني وقد بلغ فيها معامل الارتباط بيرسون ( -0,88 ).(33)

### 3.7 الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة PANAGOPOULOS & ALL ، 2014، موضوعها: PROFESSIONAL BURNOUT AND JOB SATISFACTION AMONG PHYSICAL EDUCATION TEACHERS IN GREECE, هدفت الدراسة إلى تقييم الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية بالمدارس الابتدائية العمومية باليونان، وتكونت عينة الدراسة من 132 معلم تربية بدنية وسلمت لهم 105 استمارة، أي بنسبة ( 79.5 % )، وتحدد مكان و مدة الدراسة في الناحية الغربية من اليونان، بمدارس

التعليم الابتدائي خلال السنة الدراسية: 2012 – 2013 ، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لبحث العلاقة الممكنة بين متغيرات الدراسة، وتم تحليل النتائج باستخدام حزمة SPSS نتائج الدراسة : بينت النتائج أن المعلمين أظهروا مستويات متوسطة من الرضا عن العمل (  $8.09 \pm 64.66$  )، مستويات عالية من الإنهاك الانفعالي (  $9.37 \pm 26.14$  )، تبلد شخصي منخفض (  $0.79 \pm 1.69$  ) و مستوى تحقيق الذات ب (  $5.36 \pm 38.61$  )، الرضا عن العمل كان مرتبطا ارتباطا عكسيا بالاحترق النفسي (  $-0.433$ ،  $P < 0.05$  )، لكن غير مرتبط بالعوامل الديموغرافية كعالمي السن و الجنس، وعلى العكس من ذلك كان لعامل الجنس تأثير دال على مستويات الإنهاك الانفعالي (  $0.225$ ،  $P = 0.021$  )، بينما كان للدور الأسري تأثير دال على التحقيق الذاتي (  $0.272$  ،  $P = 0.004$  ). المعلمين كانوا أغلبهم راضين بظروف عملهم، بالعمل في حد ذاته، بزملائهم و غير راضين إلى حد كبير بساعات العمل، قضايا الأجر و قلة آفاق التطور المهني.<sup>(34)</sup>

❖ دراسة SOLMAZ MOSHREFI & ALL ، 2014 ، موضوعها،

#### THE RLATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND JOB BURNOUT OF EMPLOYEES ,

الهدف من الدراسة التحقق من العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى عمال المديرية العامة للشباب والرياضة لغرب أذربيجان على عينة يبلغ عددها 59 موظف ، وتم في ذلك استخدام المنهج الوصفي ومعامل الارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة ، فخلصت إلى انه توجد علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي على أبعاده الثلاثة ( الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالانجاز الشخصي)، ويعود السبب في الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر إلى طبيعة العمل، وطبيعة الإشراف والأجر ، أما بالنسبة لنقص الشعور بالانجاز الشخصي هو انعدام التعاون بين الزملاء.<sup>(35)</sup>

❖ دراسة YEA- WEN LIN ، 2013 ، موضوعها:

#### THE CAUSES ,CONSEQUENCES,AND MEDIATING EFFECTS OF JOB BURNOUT AMONG HOSPITAL EMPLOYEES IN TAIWAN,

تتناول هذه الدراسة البحث عن الأسباب والنتائج والمؤثرات الوسيطة للاحترق النفسي لدى عمال المستشفى بتايوان، وتسليط الضوء على المؤثرات الوسيطة وبعض المتغيرات، و استخدم أسلوب المسح في اختيار العينة من قسمين بالمشفى مكون من 371 موظف وجاءت الأسئلة حول: أسباب الاحتراق هل هي : حجم العمل، أو صراع الدور، أو الاتجاه نحو العمل،أو المساندة الاجتماعية،أو

الالتزام التنظيمي، أو المزاجية في العمل. فكانت النتائج بأن المسبب الرئيسي للإجهاد النفسي هو زيادة وارتفاع حجم العمل وصراع الدور، الذي كلما يرتفع يزيد من إمكانية التعرض للحكم على الذات سلبا، بالإضافة إلى قلة المساندة الاجتماعية التي تسبب تقلبا في المزاج والتعرض العالي للإنهاك، و الالتزام التنظيمي الذي يسبب بدوره نقص الشعور بالانجاز الشخصي.<sup>(36)</sup>

❖ دراسة **E.KARTHIKEYAN ، 2012 ،** موضوعها:

#### PROFESSIONAL ADJUSTMENT AND MENTAL HEALTH OF SPECIAL SCHOOLTEACHERS,

حاولت الدراسة معرفة التوافق المهني والصحة العقلية لدى معلمي المدارس الخاصة، وهدفت إلى إيجاد العلاقة الارتباطية بين التوافق المهني والصحة العقلية لدى معلمي المدارس الخاصة وإيجاد أهم الفروق بين درجات التوافق المهني والصحة العقلية تعزى إلى متغير الجنس والمؤهل العلمي، وقد تم استخدام أسلوب المسح في اختيار المدارس الابتدائية والثانوية، وتكونت عينة الدراسة من 200 معلم ومعلمة تم اختيارهم عشوائيا من المدارس الخاصة بمنطقة شيناي بالهند، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوافق المهني والصحة العقلية، كما انه ظهرت درجات التوافق والصحة العقلية عالية لدى الإناث من الذكور.<sup>(37)</sup>

❖ دراسة **JELENA OGRESTA & ALL ، 2008 ،** موضوعها:

#### RELATION BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION AMONG MENTAL HEALTH WORKERS ,

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى عمال الصحة العقلية، تكونت عينة الدراسة من 147 عامل في الصحة العقلية بكرواتيا، فكانت النتيجة أن عمال الصحة العقلية تعرضوا إلى درجات معتدلة من الاحتراق النفسي حسب مقياس كريسينا ماسلاش، و أن عامل الاختلاف بين الزملاء و المناخ التنظيمي له دور في تدني الانجاز. <sup>(38)</sup>

#### 4.7 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة توصلت الباحثة إلى بعض من أوجه الاختلاف وأوجه التشابه وعلى ضوءها تم تحديد علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة كما يلي:

❖ **أوجه الاختلاف:**

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في طبيعة وحجم العينة المتمثلة في الزوجة العاملة من حيث العدد والمهنة.

- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية والزمانية، فمنها ما تم دراسته في الجزائر بمختلف ولاياتها ومنه ما تم تناوله في الوطن العربي كفلسطين والسعودية والأردن، ومصر، والعراق، ومنه ما تم تناوله من طرف الأجانب كاليونان وكرواتيا وتايوان...
- تضاربت أهداف الدراسة ما بين العلائقية والفارقية والمقارنة.
- اختلفت الدراسات من حيث ربط المتغيرات سواء متغير التوافق المهني أو متغير الإحترق النفسي بمتغيرات أخرى .
- اتضح من الدراسات السابقة أن موضوع الإحترق النفسي لم يقتصر على المهن الخدمية (الإنسانية) فقط بل تعدى إلى دراسته في الإدارة كدراسة (خلاصي مراد).
- اختلفت مضامين مقاييس التوافق المهني كل حسب وجهة نظره وطبيعة العينة.

#### ❖ أوجه التشابه:

- معظم الدراسات استخدمت مقياس كريستينا ماسلاش.
- اتفقت جل الدراسات السابقة على ضرورة دراسة موضوع الإحترق النفسي وموضوع التوافق المهني في المنظمات لما له من أهمية بالغة لدى الأفراد من أجل وقايتهم والرفع من أدائهم.

#### ❖ علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

من خلال حدود اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة توصلت إلى انه يوجد فيها نقاط اختلاف ونقاط تشابه وعلى هذا الأساس حاولنا الاستفادة منها من حيث الجانب النظري ومن حيث صياغة التساؤلات ومن حيث المنهج، والأدوات الإحصائية ومقياس الإحترق النفسي لكريستينا ماسلاش والاعتماد على بعض محاور التوافق المهني لبناء مقياس خاص بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة في ميدان طب النساء والتوليد.

بالإضافة إلى أنها تعتبر سنداً لتفسير النتائج المتوصل إليها ومقارنتها بالدراسات الأخرى. وعليه ترى الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة أنه من الضروري البحث في موضوع الإحترق النفسي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة على عينات أخرى ومهن أخرى كونها لم تعثر على دراسة مشابهة من حيث متغيرات الدراسة تخص مهنة القابلات.

## قائمة المراجع المستخدمة في الفصل الأول ( موضوع الدراسة):

<sup>(1)</sup> <http://www.unmultimedia.org/arabic/radio/archives/199243/#.V4QgISEzSVc> ,

في اليوم العالمي للسلامة والصحة في مكان العمل، منظمة العمل الدولية تحذر من المخاطر المرتبطة بالتوتر  
16:17:37 2016/04/28 إذاعة الأمم المتحدة

<sup>(2)</sup> <http://www.tamrid.com/2013/11/Physician-Lifestyles-Linking-to-Burnout-Medscape-Survey.html>

<sup>(3)</sup> <https://www.elbilad.net/article/detail?id=14406> , كاتب المقال: مريم ج

عنوان المقال: 80 % من القابلات متابعات قضائيا، تاريخ نشر المقال: 2014/05/06 ، الساعة: 04:02

<sup>(4)</sup> <http://www.sawt-alahrar.net/ara/permalink/17375.html> ,

مطالب بتطبيق القانون الجديد للقابلات على أرض الواقع، صاحب المقال: سميرة ب، تاريخ نشر المقال:  
04/05/2014 ، الساعة: 20:55.

<sup>(5)</sup> <http://www.essalamonline.com/ara/permalink/11104.html> ,

قابلات يشتكين أوضاعهن المزرية في يومهن العالمي، يومية السلام ، الكاتب: صبرينة ب ، تاريخ نشر المقال:  
2012/05/10، الساعة: 35:01.

(6) أحمد ثائر غباري وخالد محمد أبو شعيرة، التكيف مشكلات وحلول، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،  
2010، الأردن، ص: 185.

(7) عطا الله وآخرون، الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009،  
ص: 15.

(8) محمد ناصر مهنا، و سعيد محمد عثمان، دراسات في علم النفس الصناعي ( سيكولوجية التوافق المهني للعامل)،  
مؤسسة شباب الجامعة، 2006، ص: 26.

(9) بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،  
عمان-الأردن-، 2001، ص: 49.

(10) إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة، قسم علم النفس، كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية، أطروحة دكتوراه، تحت إشراف: إبراهيمي الطاهر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر،  
2015.

(11) خلاصي مراد، الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهودات المهنية، قسم علم النفس وعلوم التربية  
والأرطوفونيا، أطروحة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري، قسنطينة - الجزائر - .  
(12) طايبي نعيمة، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسيجسدية لدى الممرضين، قسم علم النفس  
وعلوم التربية والأرطوفونيا، رسالة دكتوراه منشورة-، تحت إشراف: مسيلي علي، -جامعة الجزائر 2-، الجزائر،  
2013.

- (13) سعاد مخلوف، الدعاء وعلاقته بمستوى الإحترق النفسي الجراح، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، رسالة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري، قسنطينة-الجزائر، -، 2012.
- (14) شريط محمد الحسن المأمون، دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة، معهد التربية البدنية والرياضية، -رسالة دكتوراه منشورة-، تحت إشراف: بن عكي محند أكلي، -جامعة الجزائر 3-، الجزائر، 2012.
- (15) جديات عبد الحميد، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء وممرضي الصحة العمومية، قسم علم النفس والتربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: بوطاف مسعود، جامعة الجزائر 2-، الجزائر، 2012.
- (16) بن زروال فتيحة بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المستوى)، رسالة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: نصر الدين جابر، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا-جامعة منتوري-، قسنطينة-الجزائر -، 2008.
- (17) بوبكر عائشة، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة- دراسة ميدانية بوحداث صحية لمدينة طولقة- قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: بوشللق نادية، قسم علم النفس وعلوم التربية، الجزائر، 2007.
- (18) رامي طشطوش و آخرون، ظاهرة الإحترق النفسي، والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، قسم علم النفس الإرشادي والتربوي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية ) ، المجلد 27، الأردن، 2013.
- (19) أماني بسام سعيد الجمل، الإحترق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قسم إدارة الأعمال، - رسالة ماجستير منشورة-، تحت إشراف: د يوسف عبد عطية بحر، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
- (20) سنابل أمين صالح جرار، الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية(رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية)، جامعة النجاح العليا.كلية الآداب العليا، 2011.
- (21) محسن علي موسى السعداوي وآخرون، دراسة مستوى الإحترق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم، مجلة ميسان لعلوم التربية البدنية، العدد الأول، العراق، 2009.
- (22) أمل فلاح فهد الهملان، الإحترق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر، قسم الصحة النفسية، - رسالة ماجستير منشورة-، تحت إشراف: محمد السيد عبد الرحمان وفوقية حسن عبد الحميد رضوان، -جامعة الزقازيق-،مصر، 2008.
- (23) نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، قسم علم النفس، كلية التربية (مذكرة ماجستير منشورة)، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008.
- (24) ياسرة محمد أيوب و آخرون ، الإحترق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي والتوافق المهني، مؤتمر: الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز، كلية التربية، جامعة الأقصى غزة، 2007.

(25) عمر محمد عبد الله الخرابشة، الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد 17، العدد 02، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2005.

(26) بن غريال سعيدة، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس الاجتماعي، مذكرة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: قبوقب عيسى، جامعة بسكرة، الجزائر.

(27) سفيان بوعطيط، القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، تحت إشراف أ.د: لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري قسنطينة-الجزائر -، 2011-2012.

(28) عبد القادر عثمانية، الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عزوق الخير، جامعة الجزائر -3-، الجزائر، 2012.

(29) مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية -دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل- قسنطينة، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: عمر لعويبة، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.

(30) سامي خليل فحجلن، التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، علم النفس، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: محمد وفائي، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

(31) محمد بن عبيد بن هاشم الصعب، قيم العمل، وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين، المدرسين بتعليم الليث والقنفذة، قسم علم النفس، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: هشام بن محمد بن إبراهيم مخيمر، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.

(32) محمد بن عيسى بن محسن الشاعري، التوافق المهني لدى المشرفين التربويين لمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف محمد بن جعفر جمل الليل، كلية التربية بمكة المكرمة، قسم علم النفس، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2003.

(33) الطاف ياسين وإسماعيل طه، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، كلية التربية للبنات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 12، جامعة بغداد، دون سنة.

(34) **PANAGOPOULOS & ALL**, PROFESSIONAL BURNOUT AND JOB SATISFACTION AMONG PHYSICAL EDUCATION TEACHERS IN GREECE, JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH & REPORTS . 3 (13 ) GREECE , 2014.

(35) **SOLMAZ MOSHREFI & ALL**, THE RLATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND JOB BURNOUT OF EMPLOYEES , department of physical education,iran,2014 .

(36) **YEA- WEN LIN**, THE CAUSES ,CONSEQUENCES,AND MEDIATING EFFECTS OF JOB BURNOUT AMONG HOSPITAL EMPLOYEES IN TAIWAN, department of healthcare management, yuanpei university, hsinchu, taiwan, 2012 .

(37) **E.KARTHIKEYAN**, PROFESSIONAL ADJUSTMENT AND MENTAL HEALTH OF SPECIAL SCHOOLTEACHERS, meston colleg of education, royapettah, chennai,india . ND

---

<sup>(38)</sup> **JELENA OGRESTA & ALL**, RELATION BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION AMONG MENTAL HEALTH WORKERS , department of social work, faculty of law, university of zagreb, croatia .2008.



## الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد

- (1) تعريف الاحتراق النفسي
  - (2) علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات المتداخلة معه
  - (3) أبعاد الاحتراق النفسي
  - (4) بعض نماذج الاحتراق النفسي
  - (5) عوامل ومسببات الاحتراق النفسي
  - (6) مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي
  - (7) مراحل الاحتراق النفسي
  - (8) مستويات الاحتراق النفسي
  - (9) الآثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي
  - (10) الوقاية من الاحتراق النفسي
  - (11) بعض مقاييس الاحتراق النفسي
- قائمة المراجع المستخدمة في هذا الفصل

## الإحترق النفسي:

### تمهيد:

يعيش الفرد العامل في بيئة تسودها دائرة من الضغوطات الناتجة عن ريثم الحياة المتسارع، والذي جعله يدخل في محيط اجتماعي ومهني وفيزيقي ونفسي غير صحي، وهذا يكون عند الفرد مجموعة من الصراعات التي يحاول مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية، إلا أن تزايد هذه الصراعات والضغوطات قد تؤدي به إلى حالة من الإجهاد الحاد والإنهاك؛ أي الإحترق النفسي، لاسيما وأن معظم الوقت الذي يقضيه الفرد العامل هو في بيئته المهنية، تلك المصدر الذي يعد المكان الآمن له والذي يضمن له إشباع حاجاته ويحدد له مكانته الاجتماعية ويشعر فيه بقيمته وتحقيق ذاته. ولكن قد يحدث العكس فيعيش هذا الفرد أوضاعا صعبة في بيئة عمله تتطلب منه التوافق أو إعادة التوافق مع بيئته.

والزوجة العاملة وبالتحديد القابلة ليست بعيدة عن كل ذلك، حيث أن طبيعة مهنتها ترتبط بالعديد من المشكلات الأسرية والمهنية والاجتماعية والنفسية والجسدية. وأمام هذه المشكلات الحياتية المستمرة تزداد معاناتها وتتضخم مسببة لها حالة من التوتر وهي في مجموعها تكون ضغوطا نفسية من شأنها أن تؤدي إلى الإحترق النفسي، والذي هو موضوع دراستنا.

قبل التطرق لتحديد مفهوم الاحتراق النفسي (Burn out)، يمكن أن نستعرض مجموعة من الحالات على سبيل المثال لا الحصر. والتي تدل على الشعور بالإحباط وعدم القدرة على مواجهة المشكلات الحياتية والصعوبات التي تعاني منها وتقلل من دافعيها للعمل. ومن أهم الأمثلة التي سيتم ذكرها هي تلك التي خصتنا بها كريستينا ماسلاش (Christina Maslach) في كتابها

(Burn out : The cost of caring :2003)، والمتمثلة فيما يلي:

**المثال الأول:** لما أحاول وصف نفسي لشخص ما أمثلها تماما كحال إبريق الشاي: كنت على النار مع ماء يغلي فيه ، أعمل بجد لحل المشاكل وفعل الخير، لكن بعد مرور سنوات انتهى الماء المغلي وكذلك كنت لا أزال على النار. إنه الاحتراق النفسي . وإبريق الشاي في خطر الانفجار. (Carol, social worker)

**المثال الثاني:** المعلم يمكن أن يقارن بالبطارية، ففي بداية السنة الدراسية كل الطلبة مرتبطون بها (أي بالسنة الدراسية) وتعلم الرسم يظل متوصلا حتى نهاية السنة، وفي نهايتها تكون البطارية قاربت على الانتهاء ويتوجب إعادة شحنها، وفي كل مرة يتم إعادة شحنها، فيصبح من الصعب جعلها تحافظ على شحنتها، وفي نهاية المطاف لا بد من استبدالها، هذا ما يحدث عندما يأخذ الاحتراق النفسي الكامل مكانا في حياة المعلم. (Jim.y.teacher)

**المثال الثالث:** لما يتوجب عليك الاعتناء بالكثير من الناس، تبدأ في المعاناة بسبب العاطفة الزائدة، حيث تصبح تعاني من تلك العاطفة الزائدة وهذا كثير جدا، فأنا مثل السلك الكهربائي الذي يتدفق إليه الكثير جدا من الكهرباء. لقد احترقت نفسيا وانسحبت عاطفيا من الآخرين.

(Jane.j.nurse) (1)

من خلال هذه الأمثلة يمكن تحديد مفهوم الاحتراق النفسي كما يلي:

#### 1- تعريف الاحتراق النفسي:

يعد الاحتراق النفسي أحد النتائج الخطيرة للضغط النفسي والمهني، إذ أنه يعتبر أحد المفاهيم الحديثة نسبيا والذي استحوذ على العديد من اهتمامات الباحثين والمختصين في علم النفس وعلم الاجتماع، ولهذا اختلفت وتعددت فيه التعاريف والتي سيتم تناولها في هذا الجانب.

لقد عرف المحلل النفسي الأمريكي هيربرت فريدينبرجر (H.Freuden berger) الاحتراق النفسي عام (1974)، نقلا عن (FLÁVIO , FERNANDES) 2016 بأنه: مجموعة من استجابات جسمية وانفعالية سلبية متعلقة بالضغوط المستمرة في بيئة العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم ويستنزفون طاقاتهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة. (2)

يتضح من تعريف فريدنبرجر أن العاملين في المهن الإنسانية كالطب والتدريس والمحاماة يتعرضون لجملة من ردود نفسية وجسمية في أماكن عملهم بشكل دائم، مما يؤدي بهم إلى إجهاد وإنهاك بسبب الإفراط في استنفاد قواهم لتحقيق أهدافهم.

وهذا يعتبر أول تعريف علمي للاحتراق النفسي والذي تم التطرق إليه في قاموس **Oxford English**: والكلمة (**Burn out**) تعني: انهيار جسدي أو عقلي الناتج عن عبء العمل أو مستوى عال من الإجهاد المهني يبذله الفرد يؤدي به إلى الإنهاك.(3)

كما يعني باللغة الفرنسية (**Epuisement Professionnel**) الإنهاك المهني، وهذا المعنى قريب من المصطلحات العربية التي استعملت للتعبير عن الإرهاق والاستنزاف الذي يميز هذه الظاهرة من بينها: الإنهاك المهني، الإجهاد المهني، التآكل المهني.

ويطلق عليه باللغة اليابانية مصطلح (**Karoshi**) وهو مقسم إلى:

**Karo**: يعني الموت، و **shi**: يعني التعب، ويقصد به التعب في العمل نتيجة الضغط المرتفع والمخزن الذي قد يؤدي بالموت المفاجئ للعامل كالسكتة القلبية، أو انفجار الشرايين بسبب الضغط.

إن التعريف الذي جاء به ( **H.Freuden berger** ) لم يكن كافيا لتحديد وتوضيح معنى الاحتراق النفسي مما جعل الأبحاث والدراسات تتوالى في هذا الموضوع، حيث بعد هذا التعريف، قامت كريستينا ماسلاش (**Christina Maslash**) وهي أستاذة في علم النفس الاجتماعي بجامعة بركلي الأمريكية 1976 بتعريف الاحتراق النفسي كما يلي:

«هو عدم قدرة العامل على التوافق والانسجام مع مستوى الضغط الانفعالي المتواصل الناتج عن العمل» .

وقد أضاف هذا التعريف عن سابقه أن الضغط المتواصل في العمل يؤدي إلى انفعال العامل وعدم قدرته على الانسجام والرضا المهني.

ومع ذلك ظلت الجهود متواصلة لإعطاء معنى أكثر وضوحا ودقة للاحتراق النفسي، ففي مؤتمر فيلادلفيا 1980، أضاف فريدنبرجر لتعريفه الأول جملة من أعراض الاحتراق النفسي والتي تتضمن كلا من: الإنهاك والاتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء، المشاعر السالبة تجاه العميل، فيعيش العامل حالة إحباط واكتئاب نتيجة الالتزام في العمل والذي يقابله فشل في تحقيق النتائج المرجوة.(4) وبهذا يمكن القول أن (فريدنبرجر) تناول تعريف الاحتراق النفسي على أنه:

«إفراط العامل في استهلاك طاقته وقدرته بشكل يفوق قدراته النفسية والجسدية من أجل تحقيق أهدافه المهنية والتي يفشل فيها، مما يؤدي به إلى الإنهاك، والاتجاهات والمشاعر السالبة نحو الزملاء والعمل (المعني بالخدمة)، ويظهر هذا الاحتراق مع أصحاب المهن الخدمية والإنسانية».

كما أضافت (ماسلاش) مع زميلتها (جاكسون Jackson) 1981 للاحتراق مفهوما يتكون من ثلاثة أبعاد وهي: الإنهاك العاطفي، تلبد المشاعر، شعور النقص بالانجاز.

وفي هذا السياق يشير (بيك Beck) و(جارجريلو Gargrulo) 1983 ، على أن الاحتراق النفسي هو حالة من الإنهاك الانفعالي والعاطفي والجسدي والذهني الناتج عن الضغط الزائد من ضغوط العمل. (5)

حيث يتضح في هذا التعريف أنه نتيجة الاستجابة لضغوط العمل المتكررة وحدة تعرض الفرد لها يحدث له إرهاق انفعالي وعاطفي وجسدي وذهني كون أن العامل يتعامل مع الناس لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة.

لتصنيف بعدها مقياس خاص بالاحتراق النفسي (MBI: Maslach Burn out Inventory) والذي يتناول الأبعاد الثلاث مع زميلتها (جاكسون) وذلك عام 1981، وفي عام 1997 تناولت (كريستينا ماسلاش) و(ميكائيل ليتر Michael Leiter) تعريفاً آخر للاحتراق النفسي أكثر شمولاً من التعريفات السابقة بأنه: تغيرات في اتجاهات وسلوك العامل نحو زملائه في العمل وعملائه وعمله سلبي وفقدانه للإحساس بالانجاز وشعوره بالإرهاق البدني والعاطفي مما يقوده إلى بناء خبرة انفعالية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي، وترى (كريستينا ماسلاش) أن الاحتراق النفسي يتطور في بيئة العمل ويحدث عندما يكون هناك عدم تطابق بين طبيعة العمل وطبيعة الشخص ويعود ذلك حسبها إلى ستة عوامل وهي: العمل الزائد، عدم وجود رقابة، قلة المكافأة، عدم دفع المستحقات، غياب الشعور الجماعي، اللامعالية، وتضارب القيم. (6)

من خلال هذا التعريف يتضح أنه نتيجة للمدة الطويلة على ممارسة العامل للمهنة تتكون لديه الخبرة فيصبح غير مهتم بها مع مرور السنين ويسأم منها فتتكون لديه خبرة سلبية تتضمن اتجاهات واستجابات سلبية نحو الذات وعدوانية نحو الآخرين، وهذا ما يؤدي إلى استنزاف على المستوى الذهني والمعرفي ويقلل من دافعيته للعمل فيفقد طموحه، كما أنها أشارت إلى أن الاحتراق النفسي يحدث على مستوى فردي وليس جماعي.

وفي هذه النقطة الأخيرة لا تختلف (كريستينا ماسلاش) عن (لازاروس Lazarus) 1984، إذ أنه عرف الاحتراق النفسي على أنه: حالة من الإجهاد التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة باستمرار والملقاة على عاتق العمال بما يفوق طاقاتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر. (7)

وقد أضاف (كورتين Corten) و(برجل Burgel) نقلا عن (Jacinthe Perruchoud) 2008، بأن الاحتراق النفسي: هو تجربة نفسية سلبية يمر بها الفرد، إذ أنها ترتبط بإجهاد عاطفي مزمن، ناجم عن العمل الذي يهدف إلى مساعدة الآخرين. (8)

ويتضح من هذا التعريف أنه نتيجة للتعاطف المستمر مع الآخرين ومساعدتهم دوماً، وخصوصاً المرضى على سبيل المثال يؤدي العامل إلى الإنهاك العاطفي والنفسي.

ويشير (فريدمان Fredman) في 1991 للاحتراق النفسي على أنه ذو نمطين: أولهما يرتبط ببروفيل الشخصية، والذي يشير إلى استعداد الفرد للاحتراق النفسي، والآخر يرتبط بنظام المؤسسة والمساندة الاجتماعية والمهنية داخل المؤسسة وجميع هذه المتغيرات تؤثر في عملية الاحتراق النفسي. (9)

يتبين من تعريف (فريدمان) أن مظهر الشخصية وطبيعة ظروف بيئة العمل يؤثران ويسببان حالة الاحتراق النفسي.

كما عرفه أيضا (محمود فتحي عكاشة) عام 1999 ، بأنه تلك الحالة التي تحدث للعامل عندما يقع تحت ضغط داخلي لدوافع العطاء والالتزام، وتقع الظروف الخارجية (الخارجة عن إرادته ومركز التحكم لديه) حائل دون هذا العطاء أو تحقيقه بالمستوى المرغوب مما يعيقه عن تحقيق ذاته، وتوصف الحالة النفسية للعامل في هذا الموقف على أنه في صراع بين رغبته في العطاء والالتزام الداخلي ومعوقات الأداء الخارجية.

وعليه فإن الاحتراق النفسي حسب الكاتب (محمود فتحي عكاشة) هو حالة استنفاد انفعالي لطاقات العامل الجسمية والعقلية والوجدانية و المهارة نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية. (10)

وعندما نتمعن في هذا التعريف نجد أن الكاتب لم يحصر الاحتراق النفسي في بيئة العمل فقط وإنما قد تكون أسبابه اجتماعية وظروف خارجية، أو تعود إلى ضعف مهارة العامل، كما أنه أشار في تعريفه

للإحتراق النفسي أن العمال الأكثر التزاما هم الذين يصطدمون مع رغبتهم في العطاء والمعوقات التي تثبط عزيمتهم.

وقد عرفت (الحايك هيام إبراهيم عوض) 2000 الإحتراق النفسي بأنه: « حالة من التوتر والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي عامة، والسلوك التربوي التعليمي خاصة، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل، تؤدي به إلى استنزاف طاقاته وجهوده فتتحدّر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء ». (11)

وفي هذا التعريف ترى (الحايك هيام إبراهيم عوض) أنه نتيجة للضغوط النفسية وأعباء العمل يصبح العامل غير راض عن وظيفته مما يؤدي به إلى انخفاض في مستوى أدائه ويصبح أقل إنتاجية.

كما يعرف (جمعة سيد يوسف) في 2007 الإحتراق النفسي أنه: « حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي سببه إنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد، وأنه يحدث عندما يفقد العمل معناه، وتكون النسبة بين الضغوط والمكافآت في صالح الضغوط، والأفراد المعرضون للإحتراق النفسي هم الذين يحتاجون ويرغبون في الشعور بأنهم يفعلون شيئا مفيدا أو مهما في العمل بأفضل صورة وفي وقت قصير ». (12)

فالعمال في بداية عملهم يقعون تحت وطأة الضغوط ويوضعون تحت استشارة دائمة يتوجب الاستجابة لها (أي يكونون تحت ضغط داخلي للعطاء والالتزام)، لأنهم ينالون دعما ومكافأة من خلال إتقانهم وتفوقهم في العمل والرضا عن أدائهم. إلا أنه ومع مرور الوقت يصبح إتقان العمل نقطة تحول ليصبح الفرد العامل يرغب في تدريب الآخرين وتعليمهم ونقل خبرته لهم، ليتعلم هو أمور وأشياء جديدة ويصبح عمله روتيني وغير مفيد بالنسبة له، فيحدث له إحباط وفشل لأنه لم يتوقع ذلك (كونه لم يحدث له لا تغيير ولا تطوير).

ما يجدر به القول من خلال هذه التعريفات التي مرت بنا أنها تختلف في نقاط وتتفق في أخرى؛ إذ تختلف كون كل باحث تناولها من زاوية، فمنهم من تناول ظاهرة الإحتراق النفسي أنها تتعلق بطبيعة المهنة ومجالها كالمهن الإنسانية والخدماتية التي تتعلق بالتعامل مع الجمهور، ومنهم من يرى أن الإحتراق النفسي يحدث لأي عامل في أية مهنة كون أن قدراته لا تتوافق مع متطلبات وضغوطات العمل.

ومنهم من عرفه من حيث أسبابه ومصادره، ومنهم من عرفه من حيث أعراضه، ومنهم من عرفه من حيث أنه ظاهرة تصيب الأفراد بحسب طبيعة شخصيتهم، حيث يوجد أفراد لهم استعداد للإصابة بالاحترق النفسي، وعدم توافق قدراتهم مع متطلبات وضغوطات العمل المستمرة. إلا أنه وبالرغم من هذه الاختلافات في وجهات النظر توجد نقاط يشترك فيها معظمهم، وهي أن الإحترق النفسي ظاهرة:

- ناتجة عن ضغوطات العمل التي تواجه العمال في أماكن عملهم.
- أنه عبارة عن تغيرات سلبية يكونها الفرد العامل نحو ذاته والآخرين، ونحو مهنته ومؤسسته وعدم رضاه عن إنجازاته وعجزه عن تحقيق أهدافه التي كان يتوقع إنجازها.
- ظاهرة تصيب العاملين على المستوى النفسي والجسدي والذهني والاجتماعي وتؤثر بالسلب عليهم.
- ظاهرة تحدث على المستوى الفردي وليس الجماعي وكل فرد تحدث له بمستوى معين حسب طبيعة شخصيته والتزاماته نحو المهنة.
- **تعريف الإحترق النفسي:**

مما تقدم سابقا عن التعاريف التي استهدفت تحليل موضوع الإحترق النفسي يبدو أنه ليس من السهل إيجاد تعريف واضح ومحدد للإحترق النفسي لأن هذا الموضوع يرتبط بمواضيع كبيرة ومتنوعة ومتداخلة كالضغط المهني والإجهاد النفسي، والقلق، إلا أنه يمكن القول أن الإحترق النفسي: هو حالة ناتجة عن ضغوطات العمل الزائدة والمستمرة، يدرك فيها الفرد عدم قدرته على مواجهتها، وهي تصيب الأفراد الملتزمين الذين رسموا أهدافا في حياتهم العملية والاجتماعية، والذين يعملون ويتعاملون مع الناس كثيرا، وبالتالي يقعون ضحية للاستنزاف الانفعالي والجسدي والذهني مما يؤدي بهم إلى إهمال عملهم والتغيب عنه وعدم القدرة على التكيف معه والضعف في الأداء والفشل في علاقاتهم مع زملائهم في العمل وعلاقاتهم مع الآخرين مما يؤثر بالسلب على المؤسسة والمستفيدين، إلى جانب صراع الأدوار الذي يعيشونه فكل هذه المعوقات تسبب لهم ضغوطات متزايدة تؤدي بهم إلى الإحترق النفسي.

- 2- علاقة الإحترق النفسي ببعض المصطلحات المتداخلة معه:** إن الحديث عن ظاهرة الإحترق النفسي يجعلنا نضطر إلى توضيح بعض المصطلحات التي لها علاقة بموضوعنا والتي تميزه عن غيره من المصطلحات التي سيتم تناولها وهي:



2-1- التعب والإعياء المهني: هو حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق حركيا كان هذا النشاط أو عقليا،<sup>(13)</sup> فقد يكون عبارة عن ردود فعل جسدية سليمة وطبيعية لحاجة العامل إلى الراحة والهدوء، وهو عادة ما يصيب جميع الناس، إلا أنه قد يكون تنبئها أو مؤشرا لبداية انهيار جسدي أو حالة مرضية. فالتعب إذا كان في حالته الأولى يكون إيجابيا كونه مؤقت، أما إذا تعدى الحالة الثانية يمكن اعتباره بداية مبكرة لظهور الاحتراق النفسي، وهو حالة مرضية ثابتة نسبيا. أما التعب يكون مؤقتا.

2-2- القلق: يعني تكدر البال حول أمر غير محقق في المستقبل وهو انفعال مكرر مرتبط بالشعور بخطر محقق غير واضح للفرد، وهو مرتبط ببعض المواقف يرافقه اضطراب شديد، وقد يشعر به حتى الأصحاء وهو ينشأ لدى الفرد منذ الطفولة إلا أنه يصبح مرضا عندما يعم الحياة النفسية للفرد وبدون مبررات،<sup>(14)</sup> مما يؤدي به إلى عدم التأقلم مع ما يحيط به جسمانيا وذهنيا وعاطفيا وروحيا ويعتبر القلق عند الفرد العامل هو عدم التوفيق بين متطلبات العمل من جهة وقدرات العامل وإمكانيات العمل المتوفرة من جهة أخرى مما يؤدي به إلى ضرر جسماني وذهني وعاطفي على المدى البعيد في حالة الاستمرار بذلك الريثم، أما إذا استطاع مواجهته يصبح وقتها عبارة عن قلق واضطراب. وبالتالي يمكن القول أن القلق يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الاحتراق النفسي، فهو يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني، ويتكون لدى الفرد في مرحلة الرشد.<sup>(15)</sup> ومع ذلك لا يمكن أن نتجاهل دور القلق بأنه إذا استمرت أعراضه لدى العامل على المدى الطويل يصبح سببا في إصابته بالاحتراق النفسي.

2-3- الضغط النفسي والمهني: يعرف على أنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود أفعال وآثار تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو أثناء أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط والتي توجي بأن الأفراد غير مرتاحين،<sup>(16)</sup> نتيجة عدم قدرتهم على الاستجابة للمتغيرات البيئية والتوافق معها أو مواجهتها، وتختلف درجة التعامل مع الضغوط ومواجهتها من فرد لآخر وحسب إدراكه لها.

من خلال ما تقدم يمكن القول أن الضغط المهني قد يحدث لمدة قصيرة أو طويلة فإذا استمر وزاد ولم يتم مجابهة مصدر الضغط يصبح احتراقا نفسيا، كما أن الضغط المهني متواجد في جميع أنواع المهن عكس الاحتراق النفسي الذي يحدث في المهن الإنسانية والتي يتعامل فيها العمال بشكل كثير

مع الجماهير. وهذا ما أكدت عليه (كريستينا ماسلاش) على أن الفرد العامل الذي لا يستطيع التعامل مع الضغوط المهنية ولا يتغلب عليها أو يتكيف معها تؤدي بالفرد العامل إلى عدم رغبته في مساعدة الآخرين والإحساس بهم فيصبح معزولا عنهم مع مرور الوقت.

وعليه يمكن اعتبار الإحترق النفسي بأنه يحدث نتيجة للضغط المهني المستمر الناتج عن متطلبات العمل الزائدة بالمقارنة مع قدرات الفرد العامل.

**2-4- الإحباط المهني:** هو تأزم نفسي ناشئ عن وجود عائق في سبيل الفرد يمنعه من الحصول على رغباته التي تشبع حاجاته أو ترضي دوافعه فيحس بالفشل والخيبة بسبب الإخفاق في الوصول إلى الهدف وتحقيقه، مما يؤثر على سلوكه النفسي والاجتماعي والمهني، وينتج عنه عدوان ونكوص أو تثبيت وخضوع فتتعطل كل من العمليات العقلية والأجهزة الفيزيولوجية للعامل فتظهر لديه علامات الاستياء والتمرد والتبльд والاكتئاب وعدم التماسك الاجتماعي فينقص مستوى أدائه وإنتاجيته.<sup>(17)</sup> والإحترق ينتج عما يصيب العامل من إحباط وعدم القدرة على تحقيق تلك الأهداف التي تم رسمها والتخطيط لها وعدم القدرة على أداء عمله كما يجب مما يشعره بعدم الرضا والفعالية في المؤسسة التي ينتمي لها، والإحباط يزداد بزيادة قوة الدافع وأهمية الهدف بالنسبة للفرد، فكلما زاد الإحباط لدى الفرد أدى به إلى الإحترق النفسي.

**2-5- الإجهاد المهني:** يشير إليه (برودسكي Brodsky) بأنه عبارة عن تقييم للأحداث على أنها مهددة أو قد تسبب ألما، ويشمل أيضا الاستجابة التي تلي هذا التهديد نفسية كانت أم جسدية، ويشير الإجهاد أيضا إلى التغيرات السلبية التي تطرأ على العلاقات والاتجاهات في المجال المهني بسبب ما يحدث للفرد من مواقف ضاغطة في بيئة العمل أو خارجها مؤديا إلى الشعور بالعجز مع استنفاد للجهد والطاقة في حالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي ثم الدخول في حالة من الإحترق النفسي التي يكون فيها الفرد العامل مستهلكا تماما من الناحية الانفعالية أو الجسمية أو السلوكية أو العقلية أو الروحية.<sup>(18)</sup>

وعليه يعتبر الإجهاد حالة انتقالية من فقدان التوافق والتكيف المهني، الذي يعكس أعراضه النفسية والفيزيولوجية والسلوكية محاولة لم تتجح بعد للتكيف قد تطول وقد تقصر، وإذا لم تنته هذه الحالة الانتقالية باستعادة توازن جديد، فإنها تتطور إلى الإحترق النفسي.<sup>(19)</sup>

**2-6- التهرب النفسي:** يتمثل حسب (خولة أحمد يحيى) في ابتعاد الفرد عن نفسه وعن مجرى الحياة الاجتماعية العادية مع عدم التعاون وعدم الشعور بالمسؤولية، وفي بعض الأحيان الهروب من الواقع،

(20) بحيث يجد الفرد العامل لنفسه تبريرات وأعذار لمن حوله للتهرب من المسؤولية والفشل والإحباط الذي يحدث له، وهو يعد تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية، فلجوء العامل إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيدا للفرد عند مستوى معين. (21) فهو يعتبر حالة نابعة من إرادة الفرد العامل وأسلوب دفاعي يؤديه على مستوى إدراكه للدفاع عن نفسه وحمايتها، لكنه إذا زاد عن ذلك يصبح غير فعال في محيطه المهني لأن زيادة مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب قد يتحول ويتطور إلى حالة مرضية على مستوى السلوك والجسم سواء انفعاليا أو فيزيولوجيا، وكذلك على المستوى الاجتماعي، وبالتالي يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

2-7- التطبيع الاجتماعي: هو تلك العملية التي تطبع المهارات والاتجاهات اللازمة التي تعمل على مساعدة الأفراد على أداء الأدوار الاجتماعية المطلوبة منهم سواء مع جماعة أو مجتمع أو بحسب المواقف المختلفة. (22) وعليه فإن التطبيع الاجتماعي عملية مهمة بالنسبة للعاملين للتفاعل مع بعضهم في المنظمة، فهو يعتمد على تغيير أو تعديل سلوك العاملين والتأثير فيهم ومساعدتهم وتوجيههم للتفكير الإيجابي وللتعاون مع الآخرين. إلا أنه قد يكون تغييرا سلبيا يتجلى في السلوكات الغير صادقة لما تصبو إليه المنظمة، كما قد يتجلى في اتجاهات العامل نحو مهنته سلبا سواءا خلال العمل أو في علاقاته مع الآخرين، وهذا التطبيع قد يكون سببه التأثير ببعض الزملاء في العمل أو بسبب المجتمع. إذن عملية التطبيع يمكن أن تكون سلبية كما يمكنها أن تكون إيجابية عكس الاحتراق النفسي، فهو يتضمن التغيير في الاتجاهات والسلوكات بحكم الدور الذي يلعبه العامل في أية منظمة. لكن الاحتراق النفسي هو بمثابة التكيف الفردي مع الضغط. (23)

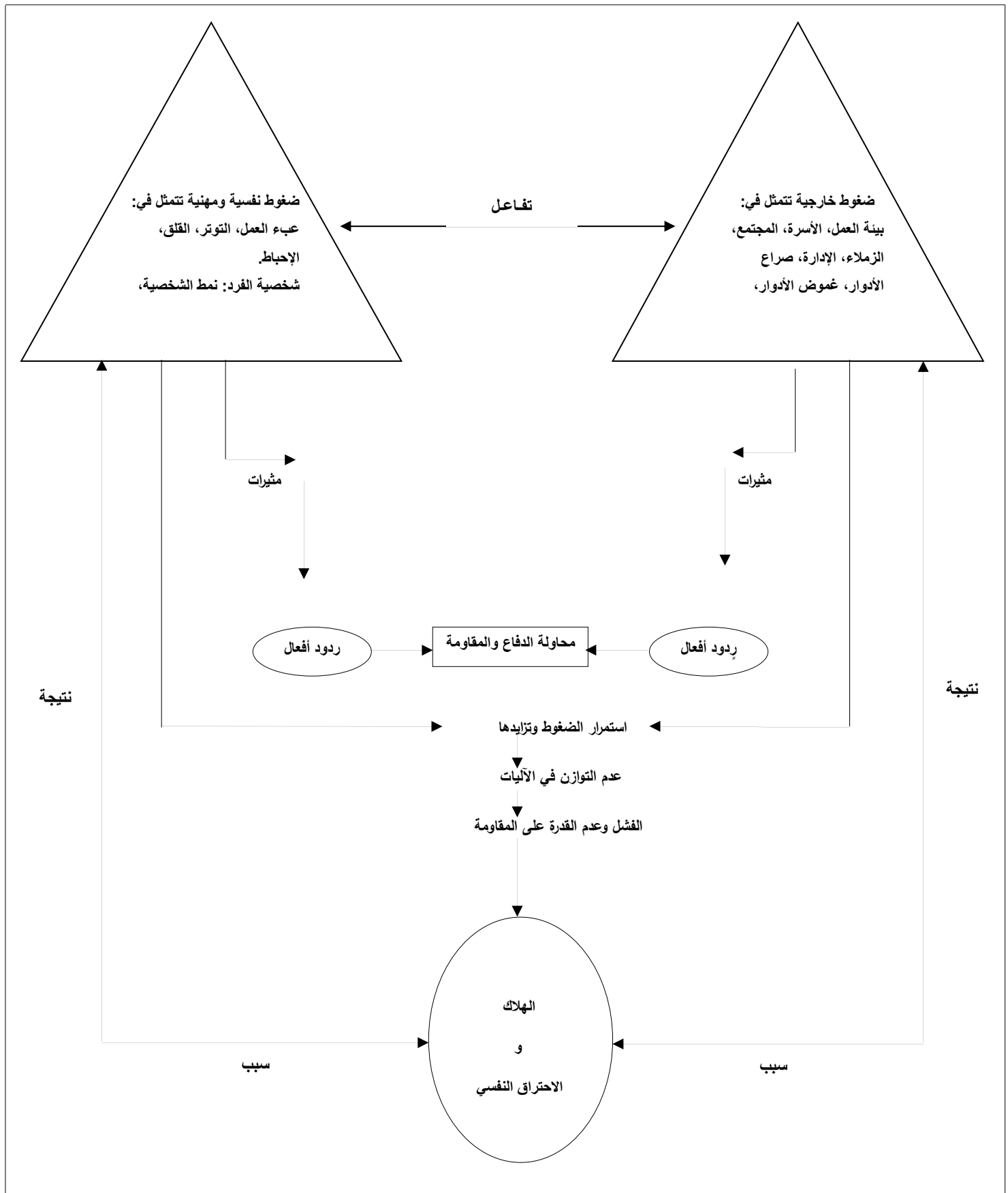
2-8- تغيير الوظيفة: يعرف التغيير بأنه الانتقال من وضع لآخر وإحداث أساليب وسلوكيات جديدة مرغوب فيها. (24) وتغيير الوظيفة يعني تركها وتبديلها بأخرى، وقد يكون هذا التغيير في الوظيفة سببه الإحساس بعدم تقديره له أو عدم توافقه مع متطلبات العمل وضعف أدائه، أو لعدم توافقه مع زملائه في العمل أو بسبب إحساسه بالملل في الوظيفة ورغبته في التجديد، أو ربما بسبب الصراعات التنظيمية التي تهدد مستقبله الوظيفي... وغيرها من العوامل والظروف التي تجعل الفرد يرغب في تغيير وظيفته. ويختلف مصطلح تغيير الوظيفة عن الاحتراق النفسي، كون أن هذا الأخير قد يؤدي بالعاملين إلى ترك أعمالهم، لكن في نفس الوقت قد يبقى هؤلاء على الرغم من احتراقهم في وظائفهم بسبب الراتب المغري أو الضمان الوظيفي، بالإضافة إلى أن الناس قد يتركون وظائفهم لوظائف أخرى

لأسباب إيجابية أو لظروف خارجية ليست لها علاقة بظاهرة الإحتراق النفسي، ففي حالة التغيير المستمر للعاملين لوظائفهم لا نستطيع القول بأن هذه الظاهرة هي الوحيدة المسؤولة عن تغيير العامل لمهنته. (25)

#### - تعقيب على التعاريف السابقة:

إن التعاريف السابقة وغيرها من التعاريف تتنوع ويختلف بعضها عن مدلول الآخر، كما أن كل تعريف منها قد أسهم بطريقة أو بأخرى في فهم واستيعاب ظاهرة الإحتراق النفسي، وتجزم (كريستينا ماسلاش) نقلا عن (أمل فلاح فهد الهملان) أن بعض التعريفات قد تكون محدودة ومقيدة بينما نجد البعض الآخر منبسط، وبعضها يشير إلى الظروف النفسية بصفة عامة بينما يتناول البعض الآخر سلوكا معينا، بعضها يصف حالة أو عرضا بينما يتناول البعض تسلسل جميع مراحل العملية، وبعضها يهتم بالإشارة إلى المسببات وبعضها يهتم بالمؤثرات، والبعض يؤكد على المتغيرات الموجودة في الشخص، في حين يؤكد البعض على المتغيرات التي تحدث في البيئة. (26)

ومع كل هذه الاختلافات ترى الطالبة الباحثة أنه لا يمكن تجاهل أن كل من الضغوط المهنية والإحباط والقلق والتعب والتهرب وتغيير الوظيفة في علاقتهم بالإحتراق النفسي هي علاقة سبب ونتيجة، فالإجهاد المهني مثلا لما يمتد لفترة طويلة يؤدي إلى عدم التوازن النفسي والعضوي والذهني وحتى السلوكي للعامل ومع استمراره يصاب العامل بالإحتراق النفسي. وعليه سنحاول تلخيص الإحتراق النفسي في الشكل التالي: شكل رقم(1)



شكل رقم (1) يوضح كيفية الإصابة بالاحتراق النفسي لدى الزوجة العاملة من إعداد: الباحثة

❖ **تعريف الإحترق النفسي لدى الزوجة العاملة:** ترى الطالبة الباحثة أن الإحترق النفسي هو حالة من الاستنفاد الذهني والانفعالي والعاطفي والبدني تعاني منه الزوجة العاملة بسبب الأعباء والمتطلبات الكثيرة والمستمرة الملقاة على عاتقها كونها زوجة وأم عاملة لها التزامات أسرية ومهنية واجتماعية، فهي تبحث عن إرضاء زوجها وأبنائها والنجاح في عملها، وتكوين علاقات اجتماعية وتقدير الآخرين لذاتها وغيرها من الأهداف، فكل هذه الطموحات والأهداف والمهام الموجهة لها تجعل المرأة تبذل مجهودها وتعطي كامل قواها العقلية والبدنية والعاطفية لإرضاء الجميع وإرضاء دوافعها فتتحمل هذه الأعباء الكثيرة، ومع استمرارها واستمرار المواقف الضاغطة تصبح المرأة أكثر عصبية فتتغير وتظهر لديها مجموعة من الأعراض الفيزيولوجية كالصداع وآلام الكتفين والظهر وارتفاع ضغط الدم..... وغيرها، كما تصبح غير مهتمة ومبالية بما يحيط بها وتبدأ في الانعزال وحب الوحدة كونها تحس بالفشل والإحباط نتيجة ما كانت تتوقعه من العمل والنجاح في حياتها فتتقصر دافعيها نحو العمل ويضعف أداؤها فيه خصوصا إذا لم تجد من يحفزها على العمل أو يشاركها أعباء الأسرة ويدعمها على ذلك حتى تنطفئ شعلتها.

### 3- أبعاد الإحترق النفسي:

لقد حاول العديد من الكتاب والباحثين وضع تصور لمفهوم ظاهرة الإحترق النفسي، ولحد الآن لا يوجد أي إجماع علمي حول هذه الظاهرة، ومع ذلك فإن المفهوم المتعارف عليه والواسع الاستخدام يشرح الإحترق النفسي على أنه يتميز ويرتبط بالأبعاد الثلاث التي خصتها بها (كريستينا ماسلاش) مع زميلتها (سوزان جاكسون) 1981 والمتمثلة في الاستنزاف الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الانجاز الشخصي.

3-1- **الإنهاك الانفعالي "Emotional Exhaustion":** يشير إلى حالة من التعب والشعور التام للفرد بانخفاض طاقته واستنفاد كل موارده العاطفية والجسدية وعدم القدرة على العطاء ومواجهة الأعباء المهنية. وتبين الأبحاث التي أجرتها (كريستينا ماسلاش) والعديد من الباحثين على العديد من العمال أن الاستنزاف الانفعالي هو البعد الرئيسي والأقوى الذي يركز عليه الإحترق النفسي.

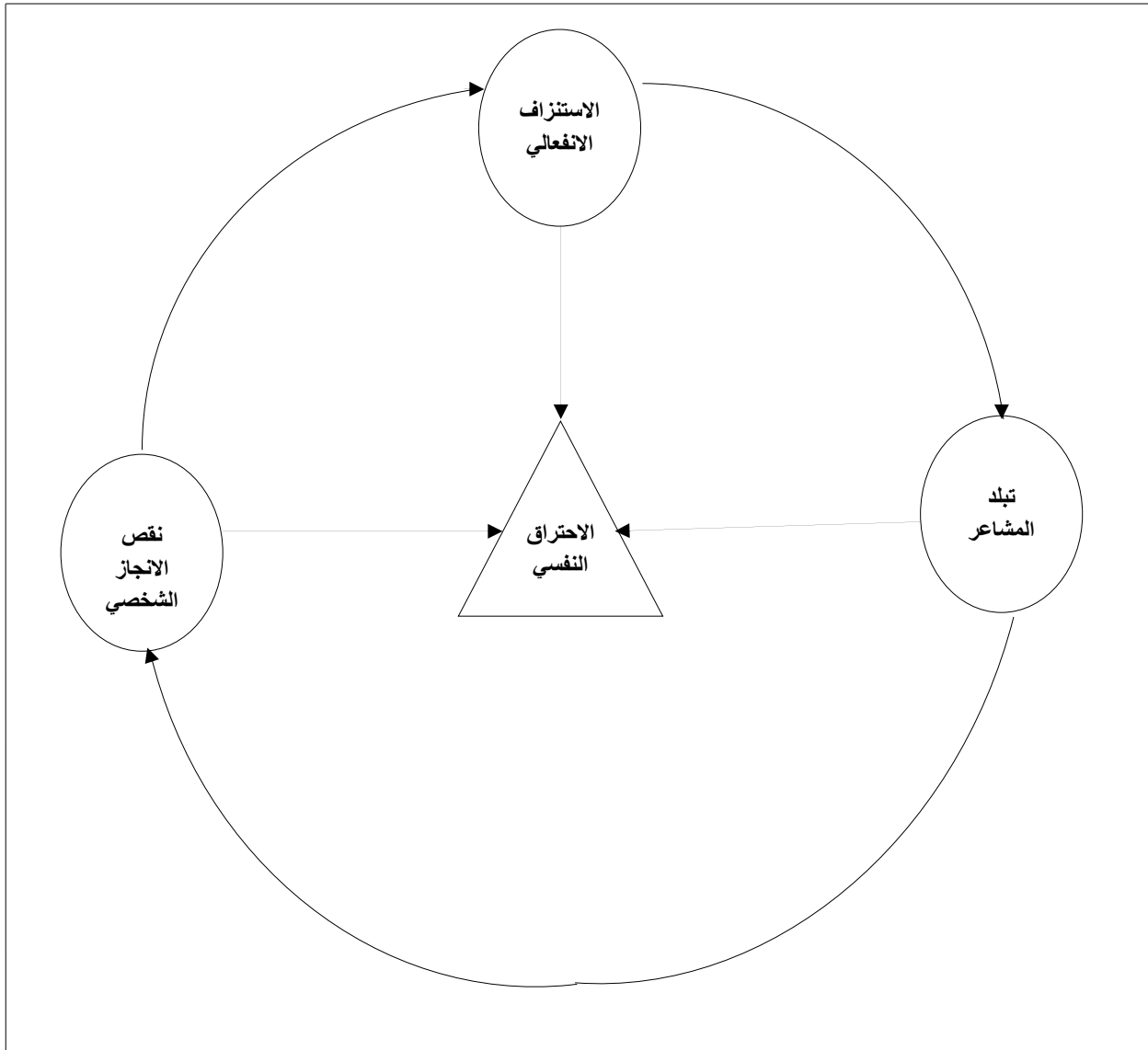
3-2- **تبدل المشاعر "Sage filings":** تتمثل في العلاقة البين شخصية بين العامل والآخرين، ويتجلى ذلك في الابتعاد عنهم وعدم الاكتراث بهم والانسحاب منهم، ناهيك عن فقدان الفرد الحماس

للعمل. وتعتبر (ماسلاش) والعديد من الباحثين في هذا المجال أن الاستنزاف العاطفي وتبدل المشاعر بعدين أساسيين يرتكز عليهما الإحترق النفسي.

3-3- نقص الانجاز الشخصي "**Lack of Personal Achievement**": يمثل هذا البعد حسب (ماسلاش) -التقييم الذاتي للإحترق النفسي- ويعود هذا التقييم إلى إحساس الفرد بانخفاض في كفاءته وشعوره بالنقص في إنجاز عمله وفشله فيه، ويستمر شعوره بالنقص في الانجاز ويتطور بالموازاة مع الإحترق النفسي.<sup>(27)</sup>

يظهر من خلال عرض هذه الأبعاد أن الإحترق النفسي يرتكز على ثلاثة أبعاد تصور علاقة الفرد بعمله وإبراز تطور فقدانه لموارده وطاقاته، إذ أنه نتيجة لحدوث الاستنزاف العاطفي يفقد الفرد العامل طاقاته وموارده العاطفية، مما يسبب له على المدى الطويل برودا في عواطفه وتبدلا في مشاعره وعدم الاكتراث بالآخرين وترك مسافة بينه وبين العملاء مما يؤدي به إلى الابتعاد التدريجي عن عمله وبالتالي شعوره بنقص في الانجاز وانعدام الفعالية المهنية، فكمثرى الضغوطات وشدتها في العمل تؤدي بالفرد إلى التعب الشديد وعدم القدرة على

استرجاع الطاقة لأداء مهامها ما يجعله يبتعد تدريجيا عن المستفيدين من الخدمة ويعتزل زملائه في العمل فيفقد حماسه للعمل والتعامل معهم بود واحترام، ومع مرور الوقت تبدأ مشاعره في التبدل ويحس بفشله ويضعف أدائه مما ينقص من تقديره لذاته وتقييم نفسه بالسلب. من خلال ما تقدم ترى الطالبة الباحثة أنه يمكن تلخيص أبعاد الإحترق النفسي لدى المصابين في الشكل التالي: شكل رقم (2)



شكل رقم (2) يوضح أبعاد الاحتراق النفسي إعداد: الباحثة

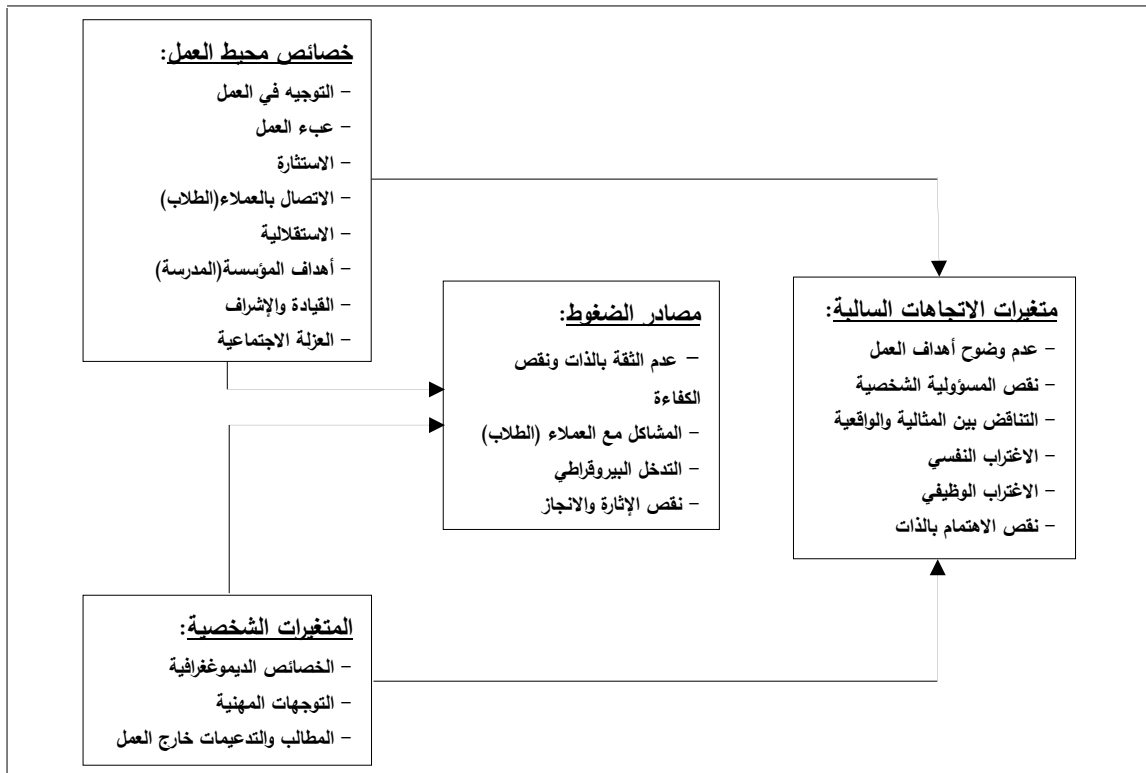
#### 4- بعض نماذج الاحتراق النفسي :

تعد النماذج بمثابة خارطة ترسم لنا لفهم الظاهرة المراد دراستها ، فبحسب الأدبيات التي اطلعت عليها الطالبة الباحثة فقد تم تحديد بعض النماذج التي فسرت لنا ظاهرة الاحتراق النفسي والمتمثلة فيما يلي:

**4-1- نموذج ( شيرنيس cherniss ) عام 1985 للاحتراق النفسي:** يشير النموذج إلى أن الاحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل و المتغيرات الشخصية التي يتصف بها العامل كالعمر والجنس وتوجهاته نحو المهنة وتقبله ورضاه عنها ، إضافة إلى مدى دعم ومساندة الآخرين له، ويشير النموذج انه في حالة عدم توافق الفرد مع بيئته المهنية يؤدي به إلى عدم الثقة



بالنفس و نقص كفاية و إلى حدوث خلافات ومشاكل مع زملائه ، وكل هذه الأمور تعد كمصادر للضغوط والتي ينتج عنها نقص المسؤولية الشخصية و إحساسه بالاعتراب الوظيفي و نقص اهتمامه بذاته وغيرها ،<sup>(28)</sup> وقد أوضح ( شيرنس ) أنه كلما زادت صدمة الواقع والتعرض للضغط زاد الإحترق النفسي، ويوضح الشكل التالي حسب نموذج شيرنس الأسباب و المصادر المؤدية لحدوث الإحترق النفسي:



شكل رقم (3) يوضح نموذج شيرنس للإحترق النفسي

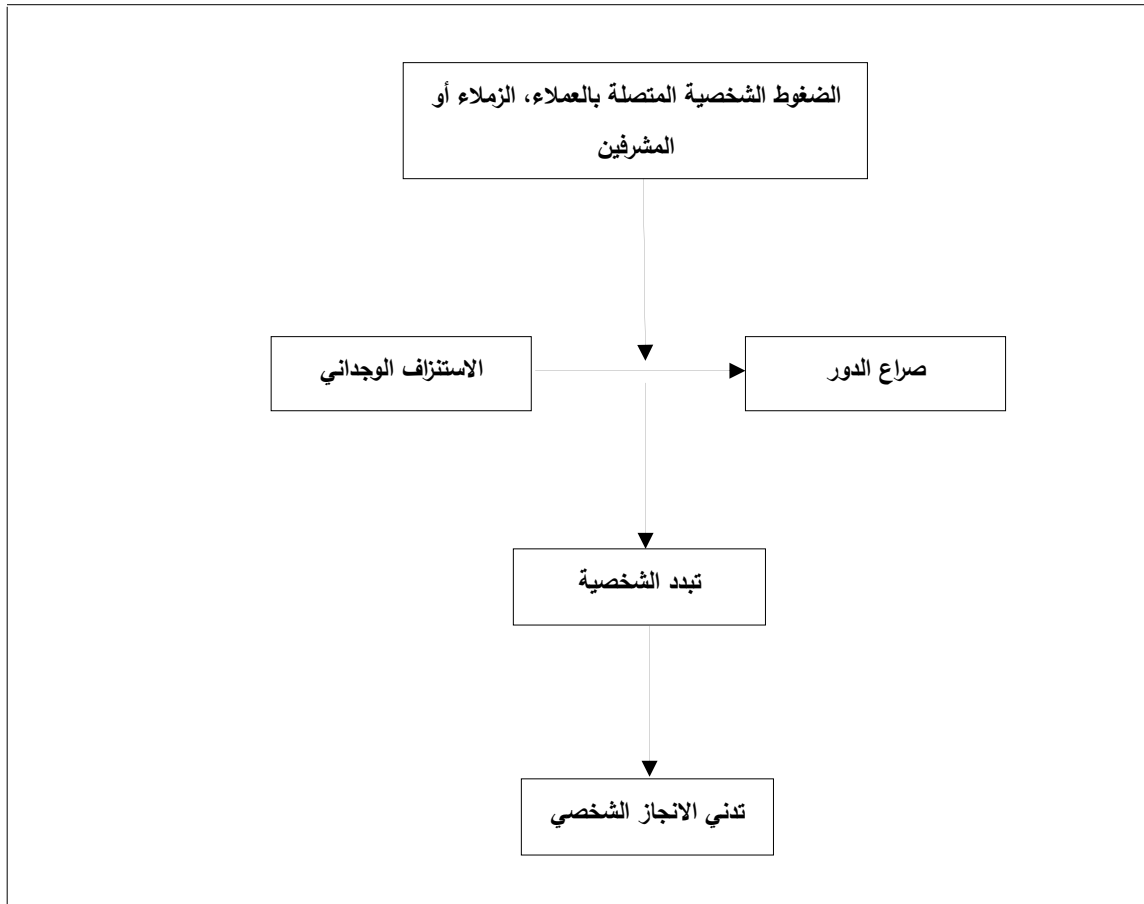
خصائص محيط العمل: تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة ، ومطالب عمل زائدة ، ويحتاجون إلى مساندات اجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر ضاغطة يتعرض لها الأفراد بدرجات متفاوتة ، ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة ، فيلجأ البعض إلى أساليب و استراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة.

المتغيرات الشخصية: وهي الخصائص التي تضم الخصائص الديموغرافية بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

مصادر الضغط: وضع شيرنس خمس مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي وهي عدم الثقة بالذات و نقص الكفاءة ، المشاكل مع العملاء ، التدخل البيروقراطي ، نقص الإثارة والانجاز، عدم مساندة الزملاء.

متغيرات الاتجاهات السالبة: حدد شيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط و تتمثل في : عدم وضوح أهداف العمل ، نقص المسؤولية الشخصية ، التناقض بين المثالية و الواقعية ، الاغتراب النفسي ، الاغتراب الوظيفي ، نقص الاهتمام بالذات. (29)

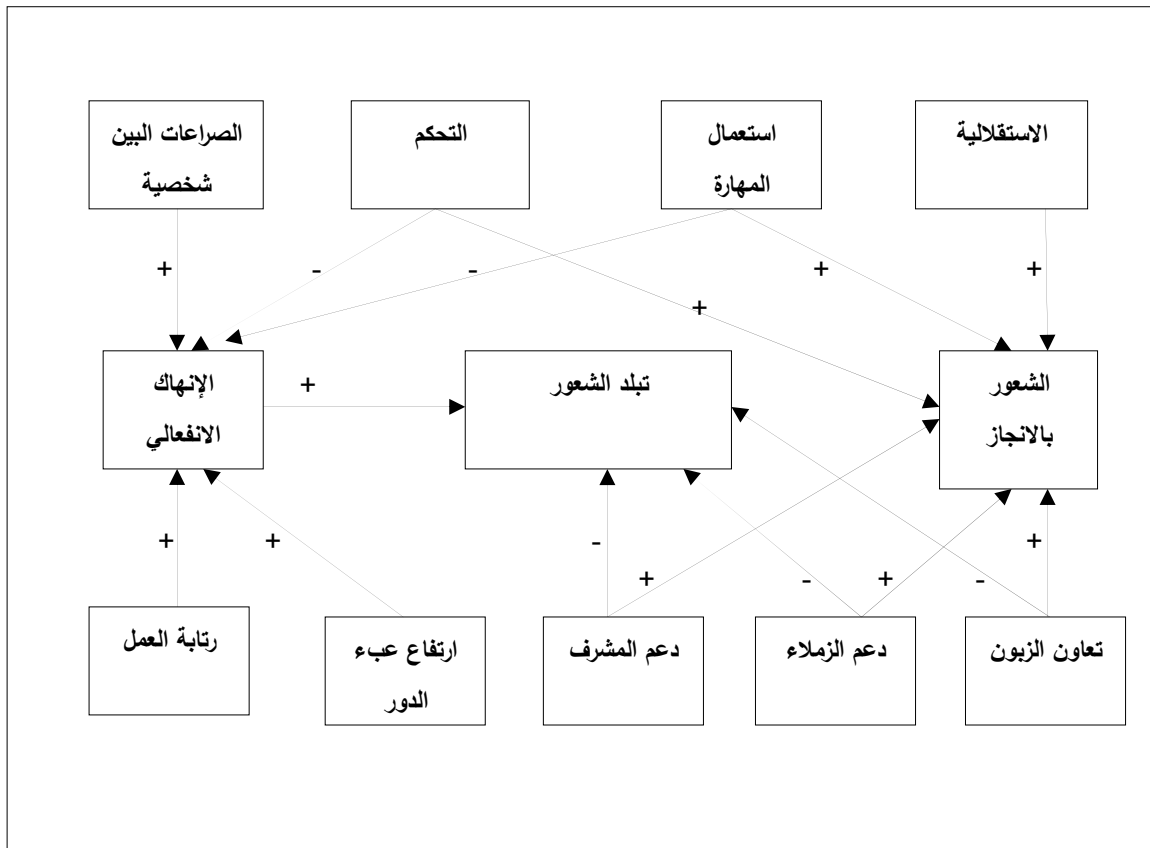
**4-2- نموذج ( ليدر وماسلاش ) للاحتراق النفسي 1988:** يشير هذا النموذج إلى أن الاستنزاف الوجداني هو عنصر حتمي في عملية الاحتراق النفسي للعامل ، وذلك بسبب الاتصال المباشر بالعملاء ، وهذا الاستنزاف يؤدي إلى تبدد الشخصية كاستجابة للتعايش و التعامل بها مع مشاعر الاستنزاف عندما لا يتمكن الفرد من التعايش بالأشكال الأخرى لتخفيف التوتر. ويوضح الشكل التالي نموذج ( ماسلاش وليتر ) للاحتراق النفسي :



شكل رقم (4) يوضح نموذج ( ماسلاش وليتر ) للاحتراق النفسي.

وقد وضع ( ليتر ) نسخة معدلة للنموذج 1993 قائمة على قواعد مشابهة لعملية الاحتراق حيث يوضح الاحتراق النفسي على أنه، عملية تطويرية وهي « تتابع ممزوج ونموذج تنمية متوازي » و الذي يتم تطوير الانجاز الشخصي المتدني و الاستنزاف الوجداني بشكل متوازي، (30) كما يرى أن أبعاد الاحتراق النفسي تؤثر ببعضها البعض من خلال تطورها عبر الوقت ، وتختلف علاقتها بالظروف المحيطة و العوامل الفردية .

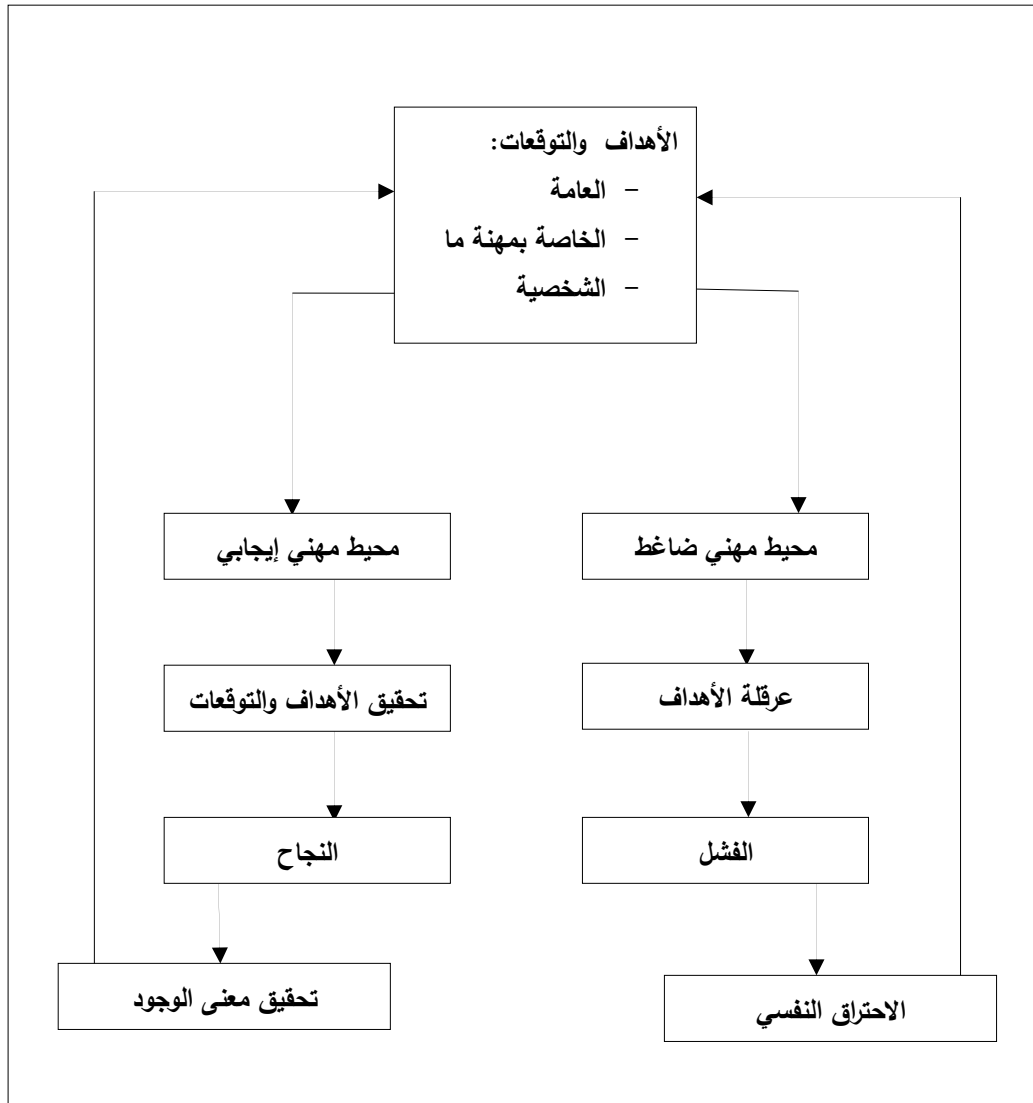
وتتمثل الضغوط التنظيمية ( المتطلبات) حسب ( ليتر ) في ارتفاع عبء الدور ، الصراعات في العلاقات الشخصية والرتابة ، ويكون تأثير هذه الضغوط على تبدل المشاعر بطريقة غير مباشرة عبر الإنهاك الانفعالي ، كما يؤدي توفر الموارد المساندة مثل الدعم الموجود في أماكن العمل و التعاون من طرف الزبائن إلى تخفيض أثر الإنهاك الانفعالي على تبدل المشاعر وفي نفس الوقت ارتفاع الشعور بالانجاز المهني . ويوضح الشكل التالي نموذج ( ليتر) عام 1993 المعدل لنموذجه مع ( كريستينا ماسلاش ) عام 1988.



شكل رقم (5) يوضح نموذج ليتر 1993 للاحتراق النفسي.المصدر (31)

**4-3- النموذج الوجودي للاحتراق النفسي لـ (باينس pines ayala ) 1993:** يشير هذا النموذج إلى أن الاحتراق النفسي يظهر في مناخ ثقافي أين يصبح العمل بالنسبة لهؤلاء موضوعا للبحث عن معنى الوجود ، و أن الأشياء التي يقومون بها مفيدة ومهمة ، وترى (باينس) أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب استحالة استعمال الكفاءات و المؤهلات فتحرم الفرد من المعنى الذي يبحث عنه من خلال ممارسة عمله ، ويرى أن مساهمته الشخصية ليس لها معنى أو غير مهمة مما يؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي ، كما ترى بأنه كلما بدأ الفرد في ممارسة مهنته بتعلق والتزام كبير كلما كان احتمال التعرض للاحتراق النفسي أكبر في ظل شروط عمل غير مناسبة. وفي هذا النموذج تتعدد مصادر التوقعات، ففي بعض الحالات قد تكون عامة وشاملة، أي على الأقل تكون القاسم المشترك بين كل من يدخل إلى الحياة المهنية مثل الحصول على اعتراف اجتماعي ، كما يمكن أن تتعلق هذه التوقعات بمهنة معينة، فعلى سبيل المثال تستجيب المهن الإنسانية والخدماتية للتوقعات و الطموحات الجماعية لمساعدة الغير. وترى أن مصدر التحفيز عادة ما يكون شخصيا، لكن مهما يكن مصدر الاختيار الذي يريده الفرد، فإن تحقيقه لا يتم إلا في ظل توفر محيط ملائم ، فإن توفر عندها تتم الحلقة الايجابية للتغذية الراجعة فيؤدي العامل وظيفته الوجودية ، وان كان العكس يحدث الاحتراق النفسي لهذا الفشل.

وعليه فإن هذا النموذج يفترض بأن الأفراد الذين لديهم حافز كبير للعمل هم الذين يتعرضون للاحتراق النفسي فالمثاليون حسب (باينس) يعملون بصرامة لأنهم يأملون بأن عملهم يعطي أهمية ومعنى لحياتهم، و الأشخاص الذين لا يملكون هذا النوع من الحفز الأولي يمكن أن يشعروا بالضغط والاكتئاب. ويوضح الشكل التالي النموذج الوجودي حسب (باينس) 1993



شكل رقم (6) يوضح النموذج الوجودي للاحتراق النفسي.المصدر (32)

**4-4- نموذج ( هانز سيلبي SELYE ) للاحتراق النفسي (1956):** حيث حاول تفسير الضغوط فاعتبرها بأنها استجابة فيزيولوجية غير محددة يستجيب لها الجسم، وبهذا فإن الضغط مكافئ لاستجابة الفرد لمطالب بيئته. ويعتبر سيلبي أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضاغط بأنها حافظة على الكيان الذاتي ، ويورد سيلبي ثلاث مراحل تحدد نموذجة النظري، وهي :

مرحلة الإنذار أو التنبيه بالخطر: وهي الرد الفعلي الأولي للجسم لحالة الضغط ، ويظهر على شكل تفاعل المركبات الكيميائية في الجسم و توتر في الأعصاب و ارتفاع ضغط الدم و زيادة معدلات التنفس ، وإذا استمر الضغط و زادت حالة الإجهاد فإن الإنسان ينتقل إلى المرحلة الثانية .

مرحلة المقاومة: إذ أن الفرد يحس ويشعر بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط ، ومن المحتمل أن يترتب على هذه المقاومة أنه اختفاء التغيرات الفيزيولوجية التي ظهرت في المرحلة الأولى و تظهر تغيرات و استجابات أخرى تدل على التكيف. وقد يترتب على هذا تعرضه لحوادث العمل و عشوائية القرارات المتخذة و انخفاض مستوى المناعة مما يجعله عرضة للإصابة بالأمراض.

مرحلة الإنهاك: ويكون الجسم قد تكيف مع الضغط إلا أن الطاقة النفسية تكون قد استنفذت فتتهار المقاومة ، وتظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي كالقرحة و الصداع و أمراض الجهاز الدوري التي تشكل خطرا على الفرد و المؤسسة التي يعمل بها. (33)

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك/تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة، وكذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور عوامل الضغط، غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

شكل رقم (7) يوضح نموذج هانز سيللي للاحتراق النفسي.المصدر (34)

## 5- عوامل ومسببات الاحتراق النفسي:

من المعروف أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب تعرض الفرد لفترات طويلة في بيئة العمل ونتيجة للضغوطات التي يتعرض لها في كل مرة، لذلك فقد حاول العديد من الباحثين والمختصين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع إيجاد الأسباب والعوامل التي تحدث الاحتراق النفسي لدى العمال، وقد اختلفوا في ذلك كل حسب وجهة نظره .

ترى (كريستينا ماسلاش) و(ليتر) 1997: أن الاحتراق النفسي يعود إلى مايلي:

العمل الزائد (عبء العمل): حيث يمثل الضغط الزائد الممارس على العامل، من حيث أنه يتوجب عليه أداء الكثير من المهام في أقصر وقت وبأقل تكلفة، ويعود ذلك لإستراتيجية الانكماش التي تتبعها المؤسسات والمنظمات، والمتمثلة في تسريح العمال وترك بعضهم والضغط عليهم بضرورة تحسين

أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، وهذا ما يرهق العامل ويستنزف قواه البدنية والعقلية ويفقده الحماس والرغبة في العمل.

فالقابلية التي تعمل لفترات طويلة بدون راحة، يجعلها ذلك تقع في عدة أخطاء وتتعرض للحوادث والضغوطات والإرهاق الجسدي والنفسي.

عدم وجود رقابة: إذ أن عدم وجود رقابة على العمال وعدم منحهم صلاحيات لاتخاذ القرارات والسيطرة على المشاكل التي تواجههم وحلها بسبب صرامة الأنظمة المتبعة في المؤسسات والبيروقراطية الممارسة التي لا تسمح بفسح مجال حرية التصرف للعامل واتخاذ القرار المناسب تجعل العامل يعيش حالة صراع بين غياب الرقابة وبين عدم وجود حرية اتخاذ القرار لحل المشاكل.

قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات: فما يقوم به العامل من مجهودات كبيرة والبقاء لأوقات طويلة في العمل خارج الأوقات الرسمية وقيامه بأعمال إبداعية دون حصوله على مكافأة أو دفع مستحقاته يؤدي به إلى المعاناة ويقتل فيه روح الإبداع و الابتكار ويقلل من أدائه ويضعف جودة خدماته مما يجعله عرضة للاحتراق النفسي.

انعدام الإنصاف والعدالة: حيث تعطى للعامل مهام وأعباء تفوق قدراته ويقابلها في ذلك ضعف في الإمكانيات والكفاءات التي تستطيع أداء المهام والواجبات المطلوبة إلى جانب ضعف في جودة الأجهزة والبرامج المتوفرة ما يجعل الفرد العامل يقدم خدمات أقل من المستوى المطلوب فيحاسب بذلك عليها، وهذا يشعره بالإحباط وزيادة الضغط عليه.

غياب الشعور الجماعي: توجد بعض المهن التي تتطلب عزل العامل عن زملائه مما يولد لديه عدم الاهتمام بالآخرين وعدم مشاركتهم حياته، والتعامل مع محيطه الفيزيقي في مكان العمل فقط، وهذا يخفض من الروح المعنوية للعامل ويولد لديه عدم الرغبة في العمل.

صراع القيم: في بعض الحالات يحدث تعارض القيم عندما يكون هناك تعارض بين المبادئ الشخصية للفرد العامل ومتطلبات المهنة، فيضطر العامل إلى فعل أمور غير أخلاقية ومعارضة لقيمه الشخصية فمثلا يضطر التاجر إلى الكذب لبيع سلعته، فيعيش حالة من الصراع الداخلي بين ما تتطلبه مهنته الشريفة من أخلاق وضرورة تمرير سلعته للزبائن بأية وسيلة حتى وإن كانت تتعارض وقيمه، وهذا يعتبر أحد أسباب الاحتراق النفسي.

وعليه فإنه ينصح بضرورة كسب العملاء عن طريق معاملتهم جيدا من أجل فهم رغباتهم وميولاتهم

في حين يرى (شرنس Cherniss) 1989 أن هناك أسباب وعوامل تؤثر على العامل وتوافقه المهني مما يجعله يصاب بالاحتراق النفسي، وهذه العوامل تتمثل في اتجاهات الفرد نحو المؤسسة والعملاء ونحو نفسه، يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية منها التنظيمية والاجتماعية، التي تؤثر على عملية التوافق المهني لدى العامل، والتي سنتطرق إليها فيما يلي:

### على مستوى التنظيم:

يعيش الفرد العامل في بيئة عمل مليئة بالضغوطات والالتزامات والمسؤوليات التي تستوجب عليه القيام بمهامه والمقاومة والاستمرار لكن قد تتعدد المصادر والعوامل التنظيمية فتحدث الإرهاق للعامل، ومن بين هذه العوامل ما يلي:

الهيكل التنظيمي: ترى الباحثة ( نادية خلف حميدان الحفيظي ) أن كل مؤسسة تتميز بهيكل عام مبني على الإدارة والمتمثلة في السلطة والمروسين والموارد والإمكانات التي تملكها والسياسة التي تتبعها، فمكانة وموقع الفرد في المؤسسة يحدد نوعية السلطة التي يمارسها المدير أو الرئيس على المرووس، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض وعدم التقبل، إلى جانب النظام الصارم وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والفرص المحدودة في الترقية والتقدم الوظيفي للعمال وعدم ملائمة نظام الحوافز والأجور وتكرار أو تعديل تغيير السياسة يشعر الفرد بالنفور و عدم الرضا و بالتالي يؤثر على أدائهم و سلوكهم داخل المنظمة (36).

العلاقات في العمل: تلعب علاقات العمل في حياة الفرد العامل مع زملائه ومرووسيه دورا مهما في مدى إصابة العامل بالاحتراق النفسي، وذلك حسب درجة التفاعل والتعامل معهم، وتتمثل هذه العلاقات فيما يلي:

العلاقة مع الرئيس (المدير): فسلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرووسين ونوعية أدائهم في المؤسسة ويظهر ذلك بشكل خاص في المنظمات ذات الطابع البيروقراطي، فالعمال الذين يرأسهم مدير متسلط غير متعاون وغير مدعم وغير عادل بين العمال، ولا يراعي مشاعرهم أو يشاركهم في اتخاذ القرارات، مما يخلق لديهم صعوبات كثيرة في العمل وعدم الرضا المهني، فيكونون تحت الضغط دائما وغير متحمسين للعمل وتكون علاقاتهم غير جيدة مع مرووسيههم، وبالتالي يكونون عرضة للاحتراق النفسي.

العلاقة بين العاملين: إن فقدان الفرد العامل للدعم الاجتماعي وشعوره بالعزلة عن الآخرين أو عدم الأمان والاستقرار معهم وعدم المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة وعدم تقديرهم واحترامهم له ينقص



أو يقلل من العلاقات الإنسانية بين العمال في المؤسسة، ويزيد من عدم شعور العامل بالانتماء للجماعة مما يعرضه للاكتئاب والضييق، وهي إحدى مظاهر الإحترق النفسي<sup>(37)</sup>.

أعباء العمل: وتنقسم إلى ما يلي:

أعباء العمل الزائدة: يعتبر العمل الزائد الذي يفوق قدرات العامل أحد الأسباب المؤدية للإحترق النفسي، فواجبات العمل الكثيرة والمتعددة والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل قد لا تتناسب ومؤهلاته مما يسبب عبئا له، وتتعدد أعباء العمل الزائدة إلى نوعين وهما:

أ- عبء العمل الكمي: وهو أحد العوامل الأساسية للضغوط المهنية، التي تنشأ عن متطلبات العمل الزائدة، والتي تستوجب مخرجات كثيرة في وقت ضيق.

ب- عبء العمل النوعي: ويتمثل في تكليف الفرد العامل بمهام يتطلب إنجازها مهارات ومؤهلات عالية لا يمتلكها ولا تتناسب مع قدراته<sup>(38)</sup>.

أعباء العمل المنخفضة: إذا كانت أعباء العمل الزائدة تسبب ضغطا على العامل إلى درجة الإحترق النفسي فإن تخفيض المهام الواجب القيام بها يؤدي بالفرد إلى الملل والروتين وفقدان الإثارة والركود والكسل وبالتالي يستوجب التوازن بين معدل ساعات العمل وفترات الراحة للعمال لتمكينهم من القيام بمهامهم على أحسن وجه وتحقيق الرضا والإرضاء<sup>(39)</sup>.

ضغوط ومتطلبات الدور على الفرد: وهي تعد أيضا أحد أسباب الإحترق النفسي، فمتطلبات الدور لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة منا عندما نحقق الأدوار التنظيمية.

لذلك فإن الأدوار تعني حسب الباحثان (كويك و كويك Quick and Quick) نقلا عن (سامر الجلة) 2008 بأنها : التوقعات السلوكية التي يتصل بها مختلف الأفراد والجماعات مع الفرد في العمل<sup>(40)</sup>.

ويمكن تقسيم الأدوار التي تسبب الإحترق النفسي و تؤثر على المنظمات إلى مايلي:

صراع الأدوار: يلعب الفرد العامل عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي يراها ويودها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار أو التوقعات متعارضة معه، أو مع قيمه، أو نتيجة لعدم قدرته على أدائها، أو قد تحدث في آن واحد أو لا تتفق وطموحاته فيلقى مزيدا من الضغط<sup>(41)</sup>.

غموض الأدوار: يرى (عبد السلام أبو قحف) 2001، أن نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو محدودية صلاحياتهم أو قلة المعلومات

عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة (42).

فعدم وضوح المعلومات وصراع الأدوار تعمل على تشتيت القدرات والإمكانات العقلية والجسدية ويؤثر على سلوكه داخل المنظمة وعلى أهدافها (43).

طبيعة المهنة (الدور): تعتبر طبيعة الوظيفة إحدى المصادر والأسباب في حدوث الإحتراق النفسي لدى الفرد العامل سواء فيما يتعلق بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة أو المكانة التي تتيحها لشاغلها، أو الحيوية التي تضيفها على الأفراد الذين يعملون فيها، فالوظائف تختلف من حيث درجة تعقدها وأهميتها ومتطلباتها، فكل وظيفة تسبب ضغطاً للعامل على مستوى معين، وينتج عن المستوى العالي من الضغط على الفرد العامل حالة من الإخفاق التام، بل والفشل الذريع في إنجاز المهام الموكلة إليه.

المناوبة الليلية: يشير (ميرسون Myrson) و (سيبل Sybl) نقلاً عن (سليمان الطيريري) إلى أن أهم الأوقات المثيرة للضغط النفسي في العمل هي العمل الليلي بالذات، كما يشير (Bhatinagar) إلى أن، الوفاء بالمواعيد المحددة والدقيقة تعد من الأسباب الرئيسية للضغط (44).

ويؤثر اختلال ساعات النوم على المرأة في سلوكها، كسرعتها في الغضب والكآبة وكذلك الإحساس بالصداع الدائم والفشل واضطراب الدورة الشهرية وقرحة المعدة... وغيرها.

الراتب: يعد الراتب التعويض المادي الذي يحصل عليه العامل مقابل ممارسته لنشاط أو وظيفة مشروعة لحساب غيره أو لمن يعمل لصالحه (45).

السلامة المهنية وتحسين ظروف العمل: تسعى المؤسسات إلى تصميم برامج لمواجهة المخاطر المادية والنفسية، إضافة إلى المخاطر الصحية في أماكن العمل التي قد تصيب العمال (46)، وقد يؤدي عدم توفير السلامة وتحسين ظروف العمل إلى تعرض العمال للأمراض عن طريق المواد الكيميائية والإشعاعات الضارة وتلوث مواقع العمل، أو بسبب انعدام الظروف الفيزيائية الملائمة لأداء المهام، وهذا ما يشعر العمال بالسخط على الإدارة وعدم الرضا عن ظروف العمل المحيطة بهم.

فعدم توفير أجهزة العمل الملائمة والجيدة، وعدم توفير المعدات الوقائية وتوفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، أو عدم توفير المعلومات حول الأمراض التي قد تنتقل في بيئة العمل والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد وكيفية الوقاية منها وإرشاده، يؤثر على صحته ونفسيته ويشعره بعدم الأمان والقلق

على مستقبله من الإصابة بالأمراض والخوف على حياته، وشعوره بعدم أهميته وعدم تقدير الآخرين له، وبالتالي إحساسه بالاغتراب عن المؤسسة التي تعمل فيها.

### على المستوى الفردي:

يقع الفرد تحت تأثير ضغوط الحياة، ويعد العمل أحد المجالات أو الأماكن التي تسبب الضغط للعامل بسبب الأعباء والمسؤوليات التي تلقى على عاتقه، إلا أنها تختلف في الشدة والاستمرارية وتختلف درجة تقبل الفرد لها من شخص لآخر، ومن بين المصادر والأسباب التي تؤدي بالفرد العامل إلى الاحتراق النفسي ما يلي:

نمط شخصية الفرد: يصنف علماء السلوك شخصيات الأفراد إلى نمطين (أ) و(ب) وتشير بعض الدراسات إلى أن الفرد صاحب الشخصية (أ) هو أكثر عرضة للمشاكل ولمواقف الحياة الضاغطة عن صاحب الشخصية (ب)، فسلوكات شخصية الفرد (أ) مركبة ما بين الاستعدادات السلوكية المتمثلة في المعدل المتسارع للأنشطة والعمل لفترات طويلة، وبين الاستجابات الانفعالية كالاستثارة العدائية واحتمالات الغضب المتزايدة، و يتميز هذا النمط بالجد في العمل والبحث عن التفوق فيه وإنجازه في أقل وقت، ويعيش مواقف محبطة في عمله وتكون علاقاته مع رؤسائه متوترة، عكس صاحب الشخصية (ب) حيث يكون في حياته ومع زملائه في العمل غير عدواني، ويرتكز عمله في نشاط واحد ويتميز بالهدوء والصبر والراحة ويستمتع بأوقات فراغه ولا يبالي بالوقت والمنافسة<sup>(47)</sup>.

وعليه فإن أصحاب الشخصية (أ) يظهرون استجابة أشد قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في مواقف متعددة، وتكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفيزيولوجية الضارة مقارنة بأصحاب الشخصية (ب)، حيث يرى الطبيبان (فريدمان ورونزمان) عام 1974 أن أصحاب الشخصية (أ) يكونون معرضين للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول وأمراض الشريان التاجي<sup>(48)</sup>.

سمات الشخصية: يرى (فريدنبرجر) أن الشخص الملتزم والمخلص في عمله هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك لكونه يعيش ضغطا داخليا يدفعه للعطاء، وفي الوقت نفسه يعيش ضغوطا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء، وتلعب مدى واقعية الفرد العامل في رسم أهدافه وطموحاته وتوقعاته دورا للوقوع في الاحتراق النفسي، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالموظف الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض للاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته

مشكلات في العمل تعترض أهدافه، وتختلف درجة الاستجابة لتلك المشكلات حسب الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية للفرد وحسب الفروق الفردية (49).

مفهوم الذات: يرى (سيزلاقي) و(ولاس) 1991 أن أبعاد هذا المفهوم تتمثل في جانب رغبة العامل إلى تقدير الذات والشعور بالأمان والاحترام من قبل الزملاء والرؤساء في العمل والمجتمع وحاجته إلى تنمية الشعور بالثقة والاعتبار ومنحه المسؤولية وتحسيسه بمركزه الاجتماعي ومنحه الاستقلالية وتوفير ظروف العمل الملائمة ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال ما يقدمه الفرد من إنجازات في مهامه ونجاحه وإبداعه فيها وتقدير الآخرين لقدراته ومهاراته في أداء عمل يرضيه ويحقق له إشباع حاجاته ويرضي المنظمة أيضا (50). وبالتالي يمكن اعتبار الحاجات على أنها دوافع داخلية تجعل الفرد العامل يقوم بسلوك معين لإرضاء حاجاته، ويؤدي توافرها بشكل متوازن إلى رضا العمال وتحررهم من الضغوطات والتوتر الذي يؤثر في سلوكهم وفي أدائهم.

الجنس: يؤثر عامل الجنس من الذكور والإناث في درجة الإصابة بالاحتراق النفسي، إذ تعد المرأة أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الرجال، وترجع الدراسات إلى أن ذلك يعود إلى ما يلي:

- الصراع بين إغراءات حياة المرأة العاملة وبين الاستقرار الذي تنشده كل امرأة.
- حرمانها من الأمومة وصراع الأدوار الذي تعيشه بين العبء العائلي وعبء العمل وصعوبة إيجاد التوافق بينهما.

- ممارسة المرأة لعمل لا يتفق مع تكوينها النفسي والبيولوجي (51).

قدرات الفرد: وتعد من الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، إذ أنها تلعب دورا مهما في تفاوت القدرة على التكيف مع ضغوطات العمل وأعباء المهام وتحمل المسؤوليات، فالفرد الذي يتمتع بقدرات ذاتية على التكيف والتأقلم مع ضغوطات العمل يكون أقل عرضة من الفرد الذي يفتقر لمثل هذه القدرات (52).

### على المستوى الاجتماعي:

تؤثر الأحداث الاجتماعية على سلوكيات وتصرفات العمال داخل المؤسسة سواء على عملهم أو مع زملائهم ورؤسائهم، ومن بين هذه العوامل الاجتماعية نذكر مايلي:

- تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية والخدماتية أدى إلى المساهمة في زيادة العبء الوظيفي وبالتالي تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب من طرف الموظفين، وهذا

من شأنه أن يؤثر على شعورهم ويؤدي بهم إلى الإحباط وزيادة الضغوط مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي (53).

- يظهر الاحتراق النفسي حسب (كريستينا ماسلاش) في المهن الخدماتية، أي التي تتعامل بشكل كبير مع أفراد المجتمع، وهذا ما يؤدي إلى التوقعات والافتراضات الغير واقعية والغير منطقية في بعض الأحيان يشترك فيها معظم أفراد المجتمع والقابلات حول طبيعة المهنة.

- الأحداث الاجتماعية والشخصية: حيث يتعرض الفرد العامل في حياته الشخصية أو الاجتماعية من حين لآخر بأحداث مهمة قد تكون سلبية أو ايجابية تشعره بالقلق والإثارة ويحملها معه إلى مكان العمل مما يزيد من شعوره بالضغط والذي يؤثر في سلوكه ويعرقله عن أداء مهامه، ويرى ( رونالدو ريجيو) 1999 ، أن وفاة الزوج أو الزوجة تمثل أكبر وأعلى الأحداث من حيث التأثير على الفرد وتسبب له الضغط النفسي، وتبلغ نسبتها حسه 100%، يليها الطلاق بنسبة 73%، ثم تشتت العائلة بنسبة 65% ، ثم فقدان أحد أفراد العائلة أو الأقارب بنسبة 63%، ثم يليها مرض أو إصابة بجروح شديدة بنسبة 53%، ثم الزواج بنسبة 50%، ثم نسبة الحمل 44% لتتسلسل نسبة هذه الأحداث، وتنتهي بالعطلة حيث بلغت نسبتها 13%، وبأعياد الميلاد بنسبة 12%، وأخيرا مخالفة صغيرة بنسبة 11% (54).

إن الحديث عن أسباب ومصادر الاحتراق النفسي يجعلنا نلاحظ أنها متعددة ومتنوعة وهي لا تختلف في البحث عن مصادر وأسباب الضغوط المهنية، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينشأ فيها كل منهما، حيث يرى (شرنس Chrinniss) 1985 أن الاحتراق النفسي ما هو إلا النقطة الأخيرة في متصل مستمر يبدأ بالضغوط وينتهي بالاحتراق النفسي؛ وعليه فإن الاحتراق النفسي هو نتيجة لما يعانيه الفرد من ضغوط سواء كان مصدرها البيئة التي يعمل فيها أو البيئة الخارجية أو من الفرد نفسه وتنعكس على أدائه وسلوكه وصحته.

## 6- مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الأعراض التي تتزامن مع بعضها البعض و تلازم الفرد والتي تكشف

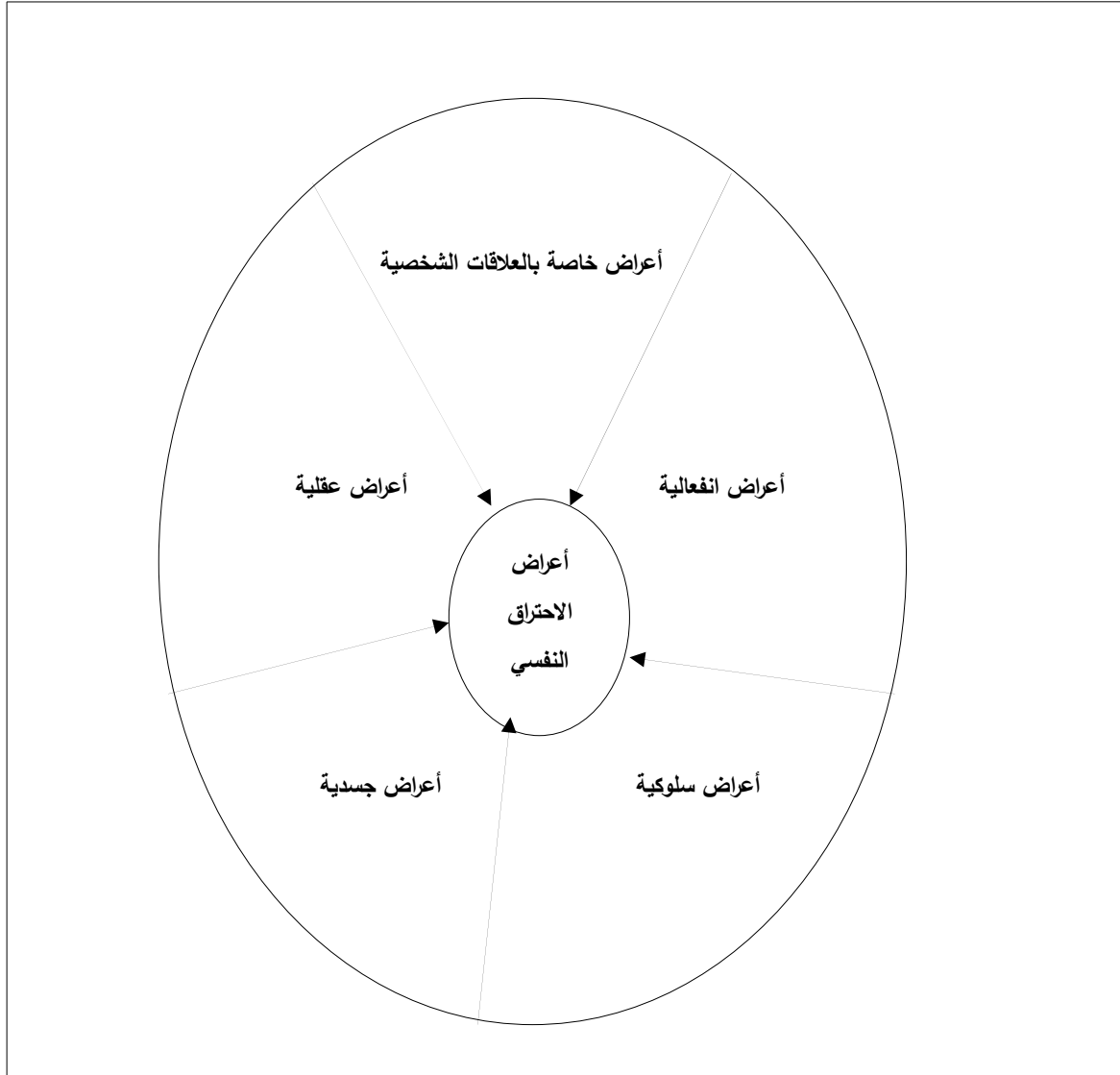
تعرضه لحالة الاحتراق النفسي، من بينها مايلي:

الأعراض الانفعالية: وتتمثل في:

- سرعة الانفعال و تقلب في المزاج ككثرة البكاء.

- نوبات غضب شديدة و الإحساس بالذنب.
- التبرير و الإنكار و اللامبالاة و الاستخفاف بالآخرين.
- الاتجاهات المتحجرة و المقاومة الشديدة للتغيير (55).
- الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: وتتمثل في:
  - عدم الثقة غير المبررة بالآخرين و لومهم.
  - التهكم والسخرية من الآخرين والتفاعل مع المستفيدين بشكل آلي (56).
- الأعراض العقلية: تتمثل في:
  - فقدان التركيز و تزايد الأخطاء المهنية .
  - تراجع في قوة الذاكرة و النسيان بسهولة .
  - صعوبة في اتخاذ القرارات و معالجة المعلومات .
- الأعراض الجسدية: تتمثل في:
  - التعب وتتميل اليدين والقدمين، أو فقدان الطاقة.
  - الدوار و الإغماء و التعرق المفرط و الارتعاش .
  - آلام الظهر و الرقبة و الكتفين و العضلات.
  - الصداع و التوتر العالي.
  - تغييرات في أنماط النوم.
  - تغييرات في الهضم ، القيء و الإسهال أو عسر الهضم .
  - فقدان الدافع الجنسي (57).
- اضطرابات في الهرمونات و زيادة في الوزن أو نقصانه بشكل مفاجئ ،أو تغيير مفاجئ في الشهية
- عدم انتظام دقات القلب و عدم استقرار ضغط الدم ، مرض السكري.
- الأعراض السلوكية: تتمثل في:
  - ضعف الدافعية و فقدان الحماس للعمل .
  - تراجع الفرد في علاقاته مع الآخرين و رغبته في الهروب من الواقع.
  - الغيابات المتكررة و الرغبة في تغيير الوظيفة أو تركها (58).

- عدم الرضا عن العمل و ميل العامل لتقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله، إلى جانب إدراكه بانعدام المساندة الإدارية له، والإحساس بالفشل و العجز عن العطاء (59).
- ونظرا للتركيبية المتداخلة لأعراض ومظاهر الاحتراق النفسي نرى أنه يمكن تلخيصها في الشكل التالي:



شكل رقم (8) يوضح مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي. إعداد: الباحثة

## 7- مراحل الإحترق النفسي:

يشير ( شوفلي CHaufli ) و ( بيترز peeters ) عام 2000 نقلا عن ( مزياني فتيحة ) أن الإحترق النفسي هو عبارة عن سيرورة تتطور عبر الزمن ، فهو لا يحدث بشكل مفاجئ بل يمر بعدة مراحل ، هذه الأخيرة التي اختلف فيها الباحثون والمختصون في تحديدها ، لذلك يمكن توضيح بعضا منها فيما يلي:

### 7-1- مراحل الإحترق النفسي حسب ماسلاش و شرينس 1982: نقلا عن (عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع ) تتمثل فيمايلي:

- المرحلة الأولى: شعور الفرد بعدم التوازن بين ما يتوافر لديه من قدرات و موارد وإمكانات، وبين ما يوكل إليه من مهام و مطالب ؛ أي أن الإمكانيات لا تعادل المطالب ، وهو ما يعرف بعُـبُ العمل الكمي و الكيفي.

- المرحلة الثانية: وتتسم بمشاعر القلق و التوتر و التعب و الإجهاد نتيجة استجابات الفرد القصيرة الأجل لعدم التوازن.

- المرحلة الثالثة: تتسم بعدد من التغيرات في الاتجاهات و السلوك المهني ، كالميل إلى معاملة المستفيدين من الخدمة بطريقة آلية بعيدة عن الحس الإنساني و كأنه اندمج و توحد مع النظم و اللوائح الوظيفية (60).

### 7-2- مراحل الإحترق النفسي حسب ( أدلويش Edlwich ) و ( برودسكي Brodsky ) : حيث ميزا أربع مراحل للإحترق النفسي كما جاء عن ( شوفلي ) و ( بيترز ) و ( تاب ) عام 1997، (كرومبيز) عام 1985، وهي كالتالي :

- مرحلة الحماس: تترجم هذه المرحلة قيام الفرد بأعمال كثيرة و بمشاريع طموحة وآمال غير واقعية تقريبا ، فيظهر الفرد كل طاقاته وقدراته فيصبح العمل لديه كالمخدر ومن شدة ما يقوم به من عمل لتحقيق أهدافه يبدأ بالتراجع مع مرور الوقت، حيث يصاب بالتعب و يصبح أقل فعالية و يدور في الفراغ .

- مرحلة الخمود: في هذه المرحلة يبدأ الفرد في الشعور بأنه غير قادر على العمل بسبب نقص طاقته ، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل فنجدته يشتكي من التعب و يشعر ببعض الآلام السيكوماتية مع اضطراب الانتباه و النوم، فيلجأ إلى شرب الأدوية ، فيولي اهتمامه بالبحث عن راحتته و تحقيق توافقه المهني ، والرضا عن حاجاته الخاصة .



- مرحلة الإحباط: في هذه المرحلة يزداد الضغط على الفرد و تنخفض قدرته على المقاومة و الاستمرار ، فيشعر بالذنب و يتساءل عن أهميته و فعاليته وعن تأثير جهوده المبذولة لمواجهة مختلف الصعوبات و المجهودات المهنية ، فيخمد و يصبح شديد الغضب و تتوالى عليه الأمراض و الآلام السيكوماتية .

- مرحلة اللامبالاة: في هذه المرحلة تنخفض معنويات الفرد و ينقص أدائه ، فيصبح الفرد محبطا تماما و لا يستطيع إتمام عمله ومع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء ، فيصل إلى حالة من عدم التوازن و يحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن و يتفادى التحديات و يحمي نفسه ممن قد يضعه في خطر (61).

3-7- مراحل الإحتراق النفسي حسب ( فنجا و جيمس سبيرادلي ) : نقلا عن (ربيع محمد شحاتة)عام 2010:

حيث ميز فيه خمس مراحل يمر بها الفرد ليصاب بالإحتراق النفسي، وهي:

- مرحلة شهر العسل: حيث يشعر الفرد الملتحق بالعمل حديثا بالأمل و يعيش مزهوا بالأحلام و يشتعل بالحماس و الانفعال، وفي هذه المرحلة يواجه مشكلات العمل بروح ايجابية .

- مرحلة نفاذ الوقود: حيث تبدأ المظاهر الأولى للإحتراق خفيفة و تدريجية و يشعر الفرد و كأن الطاقة التي يمكن أن يواجه بها مشاكل الحياة و صعوباتها ضعفت و تم استنزافها.

- مرحلة التوتر المزمن: حيث يشعر الفرد بأعراض مثل الإنهاك البدني و النفسي والإحساس بالضيق و التوتر و الاكتئاب .

- مرحلة الأزمات: حيث تزداد أعراض الإنهاك البدني و الإنهاك النفسي حدة و يحس الفرد بأنه معلق في الهاوية.

- مرحلة الانهيار: حيث تتجاوز الضغوط النفسية طاقة الفرد الاحتمالية فيقع صريع المرض سواء كان هذا المرض نفسيا أم جسديا أو سيكوماتيا (62).

ويرى ( أفري Everly ) 1985، نقلا عن ( علي عسكر ) 2000، أنه ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإحتراق النفسي في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشر على الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الإحتراق النفسي (63).

## 8- مستويات الإحتراق النفسي:

من خلال ما تم تناوله من أعراض ومراحل للاحتراق النفسي يمكن تقسيم مستويات الاحتراق النفسي حسب ( سبانيول Spaniol ) و( كابوتو caputo ) 1979 نقلا عن ( سعاد مخلوف) 2012 و نقلا عن ( سالم بن محمد الغيلاني ) 2013 إلى ثلاث مراحل و هي:

- المستوى الأول ( احتراق نفسي متعادل ): تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة و العابرة للضغوط النفسية و التي تظهر بشكل قصير و متقطع يمكن السيطرة عليها كالنوبات القصيرة مثل التعب و القلق و الإحباط و التهيج ، ويرى الباحثان أنه يمكن علاجها عن طريق الاسترخاء و ممارسة الرياضة و الهوايات المحببة التي تخفض من مظاهر الاحتراق النفسي .

- المستوى الثاني ( احتراق نفسي متوسط ): تشمل هذه المرحلة على نفس العلامات و الأعراض السابقة أو أكثر منها تتكرر وتستمر لفترات طويلة و تكون واضحة كوضوح درجة الانفعال لدى الفرد المصاب بالاحتراق النفسي بالرغم من استرخائه كما يلاحظ مدى سخريته من القائمين على العمل الذي يقوم به و يكون مزاجه متقلبا و اهتمامه بالمستفيدين من الخدمة منخفضا. و يصعب التخلص من هذه الأعراض أو علاج بعض منها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول (64).

- المستوى الثالث (إحتراق نفسي شديد ) : في هذا المستوى تدوم الأعراض و تصل المشكلات النفسية و البدنية مرحلة صعبة جدا لا يمكن التغلب عليها ، وليس غريبا أن يشعر الفرد بمشاعر الاحتراق النفسي المعتدلة و المتوسطة من حين لآخر، ويترتب عن هذه المرحلة عدم الالتزام بالمسؤولية ولكن عندما تلح هذه المشاعر و تظهر في شكل مظاهر جسمية و نفسية مزمنة ، حينها يمكن القول بأن الاحتراق النفسي أصبح يشكل مشكلة خطيرة على الفرد و يهدد حياته بصفة عامة (65).

## 9- الآثار والنتائج الناجمة عن الإحتراق النفسي:

يتضح من خلال أعراض و مظاهر الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن خبرة سلبية يعيشها ويكونها الفرد العامل عن عمله ، فشدة تكرارها تؤدي به إلى آثار ونتائج خطيرة على صحته و على المؤسسة التي يعمل بها ، ومن النتائج التي يمكن حصرها عن هذه الظاهرة مايلي:

على المستوى الفردي: يؤثر الاحتراق النفسي على الجانب الفردي من الناحية المعرفية والعاطفية والجسدية والنفسية وكذلك السلوكية ، وفي هذا الصدد يرى ( معن محمود أحمد العياصرة ) أن الفرد :

- يتكون لديه ما يسمى "بالعجز المتعلم" : فهو يعبر عن الحالة التي يصل إليها الفرد العامل والتي يفقد فيها القدرة على التحكم في بيئة عمله الأمر الذي يؤدي به إلى الشعور بالقلق والضغط العصبي ، فيفقد فيها القدرة على التركيز والتحكم في قراراته، والنسيان لواجباته. (66).

وتضيف ( كريستينا ماسلاش و بينز 1978) و آخرون نقلا عن (يوجين لي YOEJIN LEE ) 2007: أن الفرد لما يدرك الضغوط الناجمة عن العمل ينتابه شعور بالقلق فيكون موقفا سلويا اتجاه العمل و العملاء واتجاه ذاته وزملائه ، وهذا ما يؤدي به مع مرور الزمن إلى استنزاف عاطفته كرد فعل عن الضغوطات التي تواجهه . ويضيف أن الإحترق النفسي يؤثر على الفرد من الناحية النفسية و السلوكية من خلال الإرهاق الذي يعاني منه العامل والذي يؤدي به إلى التهيج و التشاؤم والسخرية من العملاء والاكنتاب مما يجعل العامل يدخل في دوامة من المشاكل العلائقية بينه وبين الآخرين في العمل من زملاء وعملاء ، بل ويتجاوزها إلى خارج مكان العمل كسوء العلاقة بين الزوجين والعائلة والأصدقاء (67).

كما ويتسبب الإحترق النفسي بظهور عدة أمراض سيكوماتية عديدة تتمثل في قرحة المعدة والضغط الدموي ، و أمراض القلب ، والصداع ، وهذا ما يجعل الفرد يفقد تقديره لذاته، فيرغب في الانسحاب والهروب من الواقع عن طريق الأدوية والعقاقير أو التدخين أو تعاطي الكحوليات خصوصا عند الرجال، وقد تصل حدة درجة الإحترق النفسي إلى الرغبة في الانتحار.

على الجانب التنظيمي: تنعكس المشاكل التي يعاني منها الفرد المصاب بالإحترق النفسي من حيث مايلي :

- الغياب عن العمل أو التأخر عنه بشكل متكرر أو تركه.
- الشكوى من قبل العاملين والعنف فيما بينهم وانعدام الثقة بين العمال والإدارة.
- الزيادة في عدد الحوادث المهنية.
- اختراق قوانين المؤسسة وعدم الحفاظ على هياكلها .
- انخفاض الروح المعنوية.
- عدم الشعور بالرضا عن العمل.
- فشل الأفراد يؤدي إلى فشل المؤسسة و اكتسابها السمعة السيئة من خلال ضعف جودة الأداء وقلة الإنتاجية (68).

وعليه يعد الاحترق النفسي استجابة لضغط العمل الطويلة الأمد، وهي كظاهرة تسبب أضراراً لا يستهان بها على الفرد وعلى المنظمة.

#### 10- الوقاية من الاحترق النفسي:

يوصي الباحثون و المختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين الفرد وبيئة عمله ، وذلك من خلال التخفيف من آثار الاحترق النفسي و الوقاية منه من خلال إتباع مايلي:

على المستوى الفردي: يرى (جمعة سيد يوسف) 2007، أنه يجب:

- على الفرد فهم عمله الشخصي و الأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط و فهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.

- على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه و أولوياته، لأن الأهداف الغير واقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط والارتباك، لذلك يجب التأكد من قابليتها للتحقق وترتيبها حسب الأولوية .

- على الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات : العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل مجال يعيشه بقدر الإمكان و عدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.

- العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون إليه و يهتمون به ويشاركونه اهتماماته (69).

كما اقترح العديد من الباحثين أساليب أخرى للوقاية من الاحترق النفسي تتمثل فيما يلي:

- الراحة والاستجمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر .

- ممارسة الرياضة بأنواعها لبناء الجسم والتخفيف من الضغط.

- ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية ...

- تكوين علاقات اجتماعية مع زملاء العمل .

- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينياً .

- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل لضبطها والتحكم فيها (70).

على المستوى التنظيمي:

- الاختيار والتعيين من خلال انتقاء أحسن الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام و ذلك لتحقيق التوافق المهني.

- تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق و الواجبات و المسؤوليات و الأهداف المتوقع انجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال .
- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية و المكافآت و فرص التقدم و تحفيزهم ماديا ومعنويا.
- توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال (71).
- إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قناة الاتصال بين الإدارة والعمال .
- التكوين والتدريب للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه ، حيث أن القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالاحترق النفسي.
- الاستشارة و العلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء و الأخصائيين النفسيين لتوجيههم وإرشادهم.
- المراقبة و الرعاية الصحية المستمرة للعمال .

**11- بعض مقاييس الإحترق النفسي:** من بين المقاييس الشائعة لقياس ظاهرة الإحترق النفسي لدى الأفراد المصابين بها نذكر منها مايلي:

**مقياس الإحترق النفسي ( لفريدنبرجر ) 1980:** ويهدف إلى قياس الإحترق النفسي ، ويتكون من 18 عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، و ذلك على سلم متصل يتراوح من **صفر** إلى **5** ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحترق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي :

**1 . صفر : 25**..... أن الفرد بحالة جيدة .

**26 : 35** ..... أن الفرد بحالة جيدة .

**36 : 50** ..... إرهاصات الإصابة بالاحترق النفسي .

**51 : 65** ..... الفرد محترق نفسيا .

**65 : فأكثر** ..... وضع الخطر .

أمثلة على عبارات المقياس :

ها تتعب بسهولة ؟

هل تعمل بجد ، و لكن انجازك منخفض ؟

هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب ؟

هل أصبحت أكثر عصبية ؟ (72)

مقياس (كريستينا ماسلاش) 1981: يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته. وقد

وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد وهي :

- الإنهاك العاطفي: ويتضمن الفقرات ( 1,2,3,6,8,13,14,16,20 ) وتقيس مستوى التعب و فقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة المرضى.

- اللائسنة أو تبلد المشاعر: ويتضمن الفقرات ( 5,10,11,15,22 ) ويقيس مستوى اهتمام، أو اللامبالاة التي يطبع علاقة المفحوص مع المرضى نتيجة العمل معهم .

- تدني الشعور بالانجاز: ويتضمن الفقرات ( 4,7,9,12,17,18,19,21 ) ويقيس طريقة تقييم الفرد لذاته و مستوى شعوره بالكفاءة و الرضا عن عمله. (73)

مقياس جيلدرد للاحترق النفسي: يمكن استخدام مقياس جيلدرد للاحترق النفسي كمؤشر للاحترق النفسي، وقد يكون بالإمكان استخدامه من قبل المرشد نفسه، و ذلك من خلال الإجابة عليه، و إذا أجبت عليه بشكل كامل ارجع إلى الأسئلة و قرر بنفسك ما إذا كانت أجابتك تظهر هل أنت بدأت بالحكم على نفسك انك مرهق، أو انك بدأت في التأملات السيئة أو أنك بشكل عام لديك الاحترق النفسي .

- معارض بشدة 7

- معارض 6

- معارض باعتدال 5

- لا اعرف 4

- موافق باعتدال 3

- موافق بشدة 2

- موافق 1

وهذه بعض الأمثلة التي توضح كيفية قياس الاحترق النفسي لجيلدرد:

أجب عن هذه الأسئلة " المقياس بوضع إشارة x فوق المكان المناسب

- معارض بشدة

- معارض

- معارض باعتدال

- لا اعرف

- موافق باعتدال

- موافق بشدة

- موافق

على أية حال على المقياس المدرج كما ترى في المثال أدناه :

معارض	معارض	معارض	لا أعرف	موافق	موافق	موافق
بشدة		باعتدال		باعتدال		بشدة

XI - | - | - | - | - | - | - | - |

هنا تعني ( X ) موافق

1- إن الإرشاد عمل جدير بالاهتمام, لذلك فان اتجاهاتي نحو الإرشاد ثابت .

معارض	معارض	معارض	لا أعرف	موافق	موافق	موافق
بشدة		باعتدال		باعتدال		بشدة

| - | - | - | - | - | - | - | - |

2- هناك أعمال عديدة أقوم بها كل يوم .

معارض	معارض	معارض	لا أعرف	موافق	موافق	موافق
بشدة		باعتدال		باعتدال		بشدة

| - | - | - | - | - | - | - | - |

3- إن تعاملي مع العميل يقوم على أساس علاقة منطقية مبدؤها أنه إنسان له شخصية مميزة، ولا أتعامل معه على انه حالة .

موافق	موافق	موافق	لا أعرف	معارض	معارض	معارض
بشدة	باعتدال	باعتدال		باعتدال	باعتدال	بشدة

(74) | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ |

#### مقياس الإحتراق النفسي لدى زاجر و سيدمان 1987 Sedman and Zager:

يتكون المقياس من (22) فقرة موزعة على (5) مستويات، وتتوزع فقرات هذا المقياس على أربعة مستويات فرعية تقيس عدم الرضا المهني، و انخفاض المساندة الإدارية كما يدركها المعلم، والضغط المهنية، والاتجاه السالب نحو التلاميذ. (75)



### خلاصة:

يعتبر الإحتراق النفسي أحد المشكلات المهنية الخطيرة التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة والتي تسبب الشعور بنقص في الانجاز الشخصي وتجعل المصاب به يشعر بإنهاك جسدي وعاطفي يجعلانه غير مبال بما يحدث حوله وكأنه جماد ، ولا يكمن الخطر في هذا الأمر فقط بل تتعدى خطورة الإحتراق النفسي لدرجة أنه يصبح مهددا لحياة الفرد من خلال تأثيره على قلبه وعقله فيؤدي به إلى الهلاك وربما الموت المفاجئ أو الانتحار. وتتأثر المؤسسة بالأفراد المصابون بالإحتراق النفسي نتيجة الأعباء المتزايدة عليها وعلى أفرادها مما يؤدي بها إلى خسائر بشرية ومادية نتيجة الأداء المتدني لأفرادها وبالتالي فشلها.

## قائمة المراجع المستخدمة في فصل الإحترق النفسي:

(1) Christina Maslash, Burn out : The cost of caring, published by Malor books, USA, 2003, p-p: 01-02.

(2) FLÁVIO , FERNANDES, teorizaçãO E conceitualizaçãO Em psicologia: O caso do Burnout, 2016, tese ( doutorado ) , universidade federal do rio grand do nort . centro de ciencias humanas , Letras e artes. Programa de pos- graduaçãO em psicologia. Orientador: prof . Jorge Tarcisio da rocha flacãO . Brazil.P: 62 .

(3) Angus stevenson , Oxford dictionary of english , education, thirdedition, Publisher: Oxford University Press,New york, 2010, p: 234 .

(4) WIERTZ RUTH , psychiatres et burnout ?, etude de la prévalance du syndrome d'épuisement professionnel auprès des psychiatres hospitaliers du nord pas calais , thèse médecine Lille 2012 , dercteur de thés: dr: ALAIN BOITRELLE , France , p: 12 .

(5) نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مرجع سابق، ص: 14.

(6) Michael P . Leiter & Christina Maslash , areas of work life: Astructured Approuch to organizational predictors of job burnout . Research inoccupational stress and well being . VOL 3 , 91- 134 , 2003 , P: 91 .

(7)معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالإحترق النفسي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص: 96.

(8) Jacinthe Perruchoud, Epuisement professionnel des soignants exerçants leur proffession dans un service d'oncologie valaisan: état des lieux et prévention, filiere soins infirmiers centre de sion , derecteur: christine seppey,2008 . p: 01.

(9) سنابل أمين صالح جرار، الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، مرجع سابق، ص: 23.

(10) محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، ط1، مطبعة الجمهورية، 1999، مصر، ص . ص: 97:96.

(11) الحايك هيام إبراهيم عوض، مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، إريد الأردن، 2000، ص: 21.

(12) جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بجامعة القاهرة، مصر، 2007، ص: 37.

(13) طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، 2007، مصر، ص: 137.

(14) إيزاك م.ماركس، التعايش مع الخوف فهم القلق ومكافحته، ترجمة: محمد عثمان نجاتي، ط1، دار الشروق، مصر، 1999، ص- ص: 45-13.

- (15) أحمد ثائر غباري وخالد محمد أبو شعيرة، التكيف مشكلات وحلول، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2010، الأردن، ص: 187.
- (16) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر -، دار الجامعة الجديدة، 2003، القاهرة، ص: 329.
- (17) حلمي المليجي، القياس السيكولوجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2004، ص - ص: 164-165.
- (18) لو كيا الهاشمي وبن زروال فتيحة، الإجهاد، شركة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة-الجزائر -، 2006، ص: 13.
- (19) بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المستوى)، مرجع سابق، ص: 22.
- (20) خولة أحمد يحيى، الاضطرابات السلوكية والانفعالية، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان-الأردن -، 2000، ص: 193.
- (21) سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، الإحترق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الرزاق فاضل القيسي، قسم التربية والدراسات الإنسانية - جامعة نزوى -، سلطنة عمان، 2014، ص: 12.
- (22) زكي إسماعيل محمد، أنثروبولوجيا التربية-دراسة نظرية لقبيلة الشيك بجنوب السودان -، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الإسكندرية، 1980، ص: 12.
- (23) علي عسكر، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2009، ص: 106.
- (24) عبد الهادي جودت عزت، الإشراف التربوي - مفاهيمه وأساليبه -، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن -، ص: 168.
- (25) حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي - بين النظرية والتطبيق -، ط1، دار الكتاب الحديث للطبع والنشر، الكويت، 1999، ص - ص: 178-179.
- (26) أمل فلاح فهد الهملان، الإحترق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر - رسالة ماجستير منشورة -، تحت إشراف: محمد السيد عبد الرحمان وفوقية حسن عبد الحميد رضوان، قسم الصحة النفسية-جامعة الزقازيق -، مصر، 2008، ص: 16.
- (27) Maslash.C, Shaufli.W.B, Leiter. M.P, Job Burn out, Annual Review of Psychology, Vol52, 2001, p-p: 397-399.
- (28) نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات - رسالة ماجستير منشورة -، تحت إشراف: مديحة محمد الغزالي، قسم علم النفس التربوي والصحة النفسية-جامعة الفيوم -، مصر، 2007، ص: 37.
- (29) نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مرجع سابق، ص: 41.
- (30) أمل فلاح فهد الهملان، الإحترق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر، مرجع سابق، ص: 37.

- (31) طايبي نعيمة، علاقة الإحترق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين-، مرجع سابق، ص- ص: 34-35.
- (32) شريط محمد الحسن المأمون، دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مربى بعض الأنشطة الرياضية المختارة-، مرجع سابق، ص- ص: 102-104.
- (33) عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع، تصميم برنامج إرشادي وقياس أثره في تخفيض درجة الإحترق النفسي لدى المرشدين المدرسين بالمنطقة الشرقية، ط1، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض-المملكة العربية السعودية-، 2000، ص- ص: 32-33.
- (34) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي-مدخل تطبيقي معاصر-، دار الجامعة الجديدة، القاهرة-مصر-، 2003، ص: 329.
- (35) <http://www.friedsocialworker.com/truthaboutburnout.htm>. Article title: The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It ,Author of article: Christina Maslach & Michael Leiter, Date of publication of article: 2007, The date of transfer of the article: 09/02/2015 , H: 13:17.
- (36) نادية خلف حميدان الحفيظي، أثر العوامل المهنية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، تحت إشراف: موسى سلامة اللوزي، كلية الدراسات العليا في الجامعة الأردنية، الأردن، 2002، ص- ص: 54-56.
- (37) أحمد عبد المطيع الشخانة، التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص- ص: 27-28.
- (38) رونالدو ريجيو، ترجمة: د/ فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص: 229.
- (39) حسن عبد المعطي الشخانة، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2006، ص: 49.
- (40) سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2009، ص: 181.
- (41) عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، 1994، ص: 309.
- (42) عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، بيروت-لبنان-، 2001، ص: 189.
- (43) محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2004، ص: 370.
- (44) عبد الرحمان سليمان الطريري، الضغط النفسي: مفهومه وتشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض-السعودية-، 1994، ص: 53.
- (45) عبد الفتاح بوخمخم، تسيير الموارد البشرية: مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة -الجزائر-، 2011، ص: 90.
- (46) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2006، ص: 311.
- (47) Luthans Fred, Organizational Behavior, MC Graw-Hill, vol10, USA, p-p: 383-384.

- (48) أحمد عيد مطيع، التكيف مع الضغوط النفسية، مرجع سابق، ص: 31.
- (49) معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، مرجع سابق، ص: 99-98.
- (50) أندرو دي سيزلاقي ومارك جي ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1991، ص: 75.
- (51) طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مرجع سابق، ص: 228.
- (52) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي-مدخل تطبيقي معاصر، مرجع سابق، ص- ص: 337-336.
- (53) معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، مرجع سابق، ص: 99.
- (54) رونالدو ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص-ص: 297-296.
- (55) أحمد محمد عوض بني أحمد، الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007، ص: 103.
- (56) علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث برج الصديق، الكويت، 2000، ص- ص: 146-145.
- (57) سمير شيخاني، الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت-لبنان، 2003، ص- ص: 19-18.
- (58) معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، مرجع سابق، ص: 103.
- (59) محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 97.
- (60) عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع، تصميم برنامج إرشادي وقياس أثره في تخفيض درجة الإحترق النفسي لدى المرشدين المدرسين بالمنطقة الشرقية، مرجع سابق، ص: 13.
- (61) مزياني فتيحة، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة-الجزائر، 2010، ص: 157.
- (62) محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2010، ص: 275.
- (63) علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها مرجع سابق، ص: 126.
- (64) سعاد مخلوف، الداء وعلاقته بمستوى الإحترق النفسي الجراح، مرجع سابق، ص: 99.
- (65) سالم بن محمد الغيلاني، بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الرزاق فاضل القيسي، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2013، ص: 56.
- (66) معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، مرجع سابق، ص- ص: 101-100.
- (67) Yeojin Lee, The effect of empowerment on burn out of femal employees in health and human service organizations in the state of Texas, copyright by prquests, Texas, 2007, p-p: 42-43.
- (68) سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، مرجع سابق، ص: 194.
- (69) جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بجامعة القاهرة، مرجع سابق، ص: 41.

(70) معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، مرجع سابق، ص:

121.

(71) أحمد تائر غباري وخالد محمد أبوشعيرة، التكيف مشكلات وحلول، مرجع سابق، ص: 192.

(72) نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، مرجع سابق، ص- ص: 45-46.

(73) مراد نعموني، المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، ط1، جسر للنشر والتوزيع، المحمدية-الجزائر-، 2014، ص: 189.

(74) [http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show\\_art&ArtCat=3&id=830](http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&ArtCat=3&id=830)

عنوان المقال: مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي، كاتب المقال: نادية ملحيس، تاريخ نشر المقال: 2015/04/20 الساعة: 15:54.

(75) أحمد تائر غباري وخالد محمد أبوشعيرة، التكيف مشكلات وحلول، مرجع سابق، ص: 190.

## الفصل الثالث: التوافق المهني

تمهيد

### I. التوافق النفسي

- (1) تعريف التوافق
- (2) تحليل عملية التوافق
- (3) أنواع التوافق
- (4) مظاهر التوافق النفسي
- (5) تعريف سوء التوافق النفسي
- (6) أسباب سوء التوافق النفسي
- (7) مظاهر سوء التوافق النفسي

### II. التوافق المهني

- (1) تعريف التوافق المهني
- (2) تعريف التوافق المهني لدى الزوجة العاملة
- (3) أسباب الاهتمام بدراسة التوافق المهني
- (4) أهمية التوافق المهني
- (5) أسس التوافق المهني
- (6) مظاهر التوافق المهني
- (7) العوامل المؤثرة في التوافق المهني
- (8) نظريات التوافق المهني

### III. سوء التوافق المهني

- (1) تعريف سوء التوافق المهني
- (2) تعريف سوء التوافق المهني لدى الزوجة العاملة
- (3) أسباب سوء التوافق المهني
- (4) مظاهر سوء التوافق المهني
- (5) قياس التوافق المهني
- (6) الإجراءات الوقائية لتفادي سوء التوافق المهني
- (7) علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة

قائمة المراجع المستخدمة في هذا الفصل





## التوافق المهني:

### تمهيد:

يعتبر بعض الأفراد أن المشكلات والعقبات التي تواجههم في حياتهم تمثل حاجزا يعيق تحقيق إشباع حاجياتهم وأهدافهم، بينما يعتبرها أفراد آخرون على أنها مشكلات وعقبات طبيعية ومتوقعة بإمكانها أن تصادف حياة كل فرد، والأمر الغير الطبيعي هو عدم قدرة الفرد في حل تلك العقبات والمشكلات وفشله في كيفية التأقلم والتوافق معها أو مواجهتها مما يسبب له اضطرابات نفسية كالقلق والإجهاد والضغط، وباعتبار أن الزوجة العاملة تعتبر جزءا مهما من المجتمع فإنها في حالة ما إذا واجهتها مشكلات مهنية أو أسرية أو إجتماعية وغيرها قد تؤثر عليها تأثيرا سلبيا مما يعيق قدرتها على ممارسة حياتها الطبيعية وأداء واجباتها المتعددة ويفقدها توازنها مع بيئتها، وبالتالي سوء توافقها عكس الزوجة العاملة التي تعيش في ظروف عادية تمكنها وتحفزها على مواصلة تحقيق أهدافها بسهولة وتوافقها مع بيئتها.

لهذا سنحاول التعمق في تحديد معنى التوافق المهني وسوء التوافق المهني في المجال النفسي والتنظيمي واستعراض أهم ما كتب حول هذا الموضوع .

## 1. التوافق النفسي:

### 1- تعريف التوافق:

استمد معنى التوافق من علم البيولوجيا، و يعبر عنه بلفظ **Adjustment**، كما هو محدد في نظرية تشارلز داروين **Darwin (1859)** أي التأقلم أو التكيف، ولقد استمد علماء النفس والاجتماع فكرة التأقلم هذه وأطلقوا عليها لفظ التوافق؛ والمقصود بالتوافق هنا القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين تكون مثمرة و ممتعة تتميز بقدرة الفرد على الحب و العطاء و إفادته للمجتمع و البيئة.<sup>(1)</sup> يظهر من خلال هذا التعريف أن التوافق لم يستخدم فقط في المجال البيولوجي، وإنما استخدم كذلك في المجال النفسي و الاجتماعي، هذا الأخير الذي يتضح فيه أن التوافق هو عملية علائقية بين الفرد و المجتمع أو البيئة، تكون مبنية على التأثير و التأثير بهدف إشباع الفرد لحاجاته و حاجات الآخرين و خلق جو من الانسجام و الموائمة مع محيطه.

ويرى علماء النفس، نقلا عن ( سهير كامل 1999) أن التوافق: هو من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس، ذلك انه تقييم لسلوك الإنسان و توافقه مع بيئته، لذلك كانت دراسة علم النفس لا تنصب على السلوك ذاته أو على التوافق نفسه، بل تدور حول كيفية الوصول إلى التوافق و طبيعة العمليات التي يتم بواسطتها التوافق أو عدم التوافق.<sup>(2)</sup>

ويركز هذا التعريف على الفرد و السلوك الذي يقوم به بهدف إيجاد توافق بينه و بين بيئته من خلال تبني أساليب و طرق تكون ملائمة للفرد و البيئة، وإذا لم يتمكن من مواجهة المتغيرات البيئية فانه يصبح عاجزا، مما يخلق له حالة من التوتر و اللاسواء، فيكون سيء التوافق .

وفي هذا السياق يعرف كوهن (Cohen Ronald Jay) 1994، التوافق بأنه " عملية تغيير يقوم بها الفرد للاستجابة للمواقف الجديدة و إدراكها إدراكا جديدا".<sup>(3)</sup>

يتضح من هذا التعريف أن الفرد يبحث عن تعديلات أو تغييرات في البيئة التي يتواجد بها لمواجهة الظروف المتغيرة أو إدراكها والاستجابة لها وتقبلها من أجل ضمان بقائه وتواجهه في البيئة الجديدة.

ولا تختلف (إجلال سري محمد 2000) في تعريفها للتوافق عن تعريف كوهن (Cohen)، إذ ترى أن التوافق: هو عملية ديناميكية مستمرة يحاول فيها الفرد التعديل في سلوكه و في بيئته (الطبيعية والاجتماعية) و تقبل ما لا يمكن تعديله فيها حتى تحدث حالة من التوازن و التوفيق بينه و بين البيئة التي تتضمن إشباع حاجاته الداخلية و مقابلة أغلب متطلبات بيئته الخارجية.<sup>(4)</sup>

وعليه نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن التوافق هو أحد المفاهيم الأساسية في علم النفس، فهو يركز على الفرد و قدرته على التوفيق بين حاجاته و المتغيرات البيئية و الاستجابة لمطالبها، في عملية ديناميكية تفاعلية يصل بها الفرد إلى ضمان استقراره، على عكس سوء التوافق الذي يكون نتيجة عجز الفرد على تلبية حاجاته و فشله في تلبية مطالب الآخرين أو المطالب البيئية مما يخلق له جوا من الاضطراب والتوتر وعدم الراحة والطمأنينة.

## 2 - تحليل عملية التوافق:

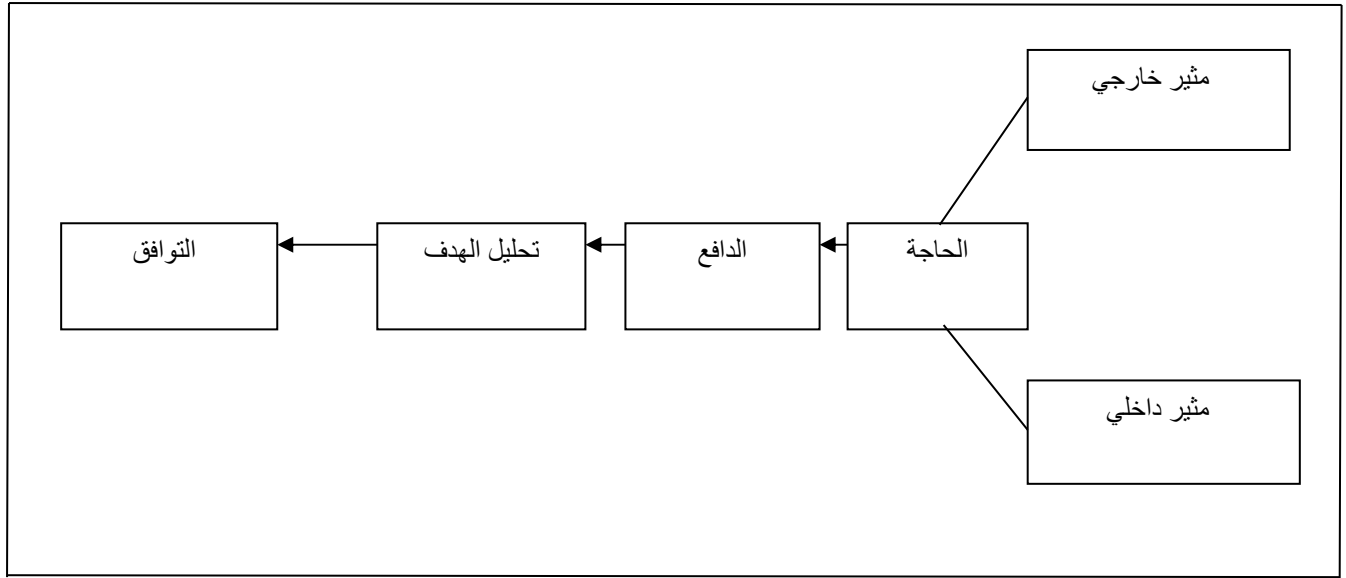
تبدأ عملية التوافق بوجود دافع أو رغبة ما تدفع الإنسان و توجه سلوكه نحو غاية معينة أو هدف خاص يشبع دافعه، ثم يظهر عائق معين يعترض سبيل الكائن الحي من الوصول إلى هدفه و يحبط إشباع دافعه و عندما يعاق الكائن من الوصول إلى هدفه و يحبط في إشباع دافعه يأخذ في القيام بالكثير من الأعمال و الحركات المختلفة لمحاولة السيطرة و التغلب على هذا العائق و البلوغ إلى هدفه، وبالبلوغ إلى الهدف الذي يشبع الدافع تتم عملية التوافق.

لذلك فإن الخطوات الأساسية في عملية التوافق تعتمد على ما يلي:

- وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص.
- وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف و يحبط إشباع الدافع.
- قيام الإنسان بأعمال و حركات كثيرة للتغلب على ذلك العائق.
- الوصول أخيرا إلى حل يمكن من التغلب على العائق و يؤدي إلى الوصول إلى الهدف و إشباع الدافع.(5)

ففي تحليل عملية التوافق ترى (مهي علي سلمان) أنها مبنية على خبرة الشخص و الموقف لذلك فإنه يوجد مساران لتوافق الشخص حسب الموقف و الخبرة و الهدف: مواقف بسيطة يتوافق فيها الفرد بسهولة و مواقف صعبة يتوافق فيها الفرد بصعوبة.

\*التوافق السهل: يتم في المواقف البسيطة حيث يصل الشخص إلى أهدافه بسهولة و بجهد قليل و باستجابات تعود عليها، كما يوضح الشكل التالي:

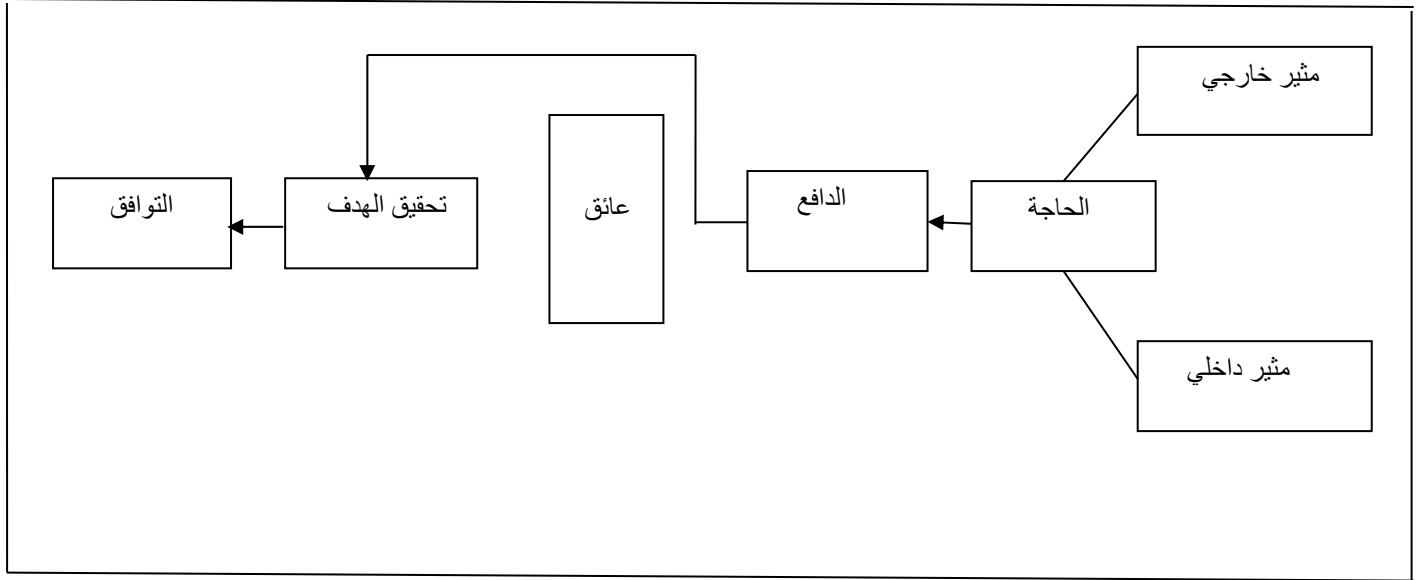


شكل رقم (09) يوضح كيفية حدوث التوافق السهل.

\*أما التوافق الصعب: فيكون في المواقف التي فيها عوائق فيتوافق معها الشخص بصعوبة، وقد

يستخدم إحدى الأساليب التكيفية التالية:

- 1- زيادة الجهد للتغلب على العائق.
  - 2- تعديل السلوك لتجاوز العائق .
  - 3- تعديل الهدف أو تبديله بهدف آخر.
  - 4- تأجيل تحقيق الهدف.
  - 5- التخلي عن الهدف نهائياً أو إزالة الحاجة.
  - 6- الشعور بالفشل و الإحباط و اللجوء للحيل النفسية.
- و الشكل رقم (10) يوضح كيفية حدوث التوافق الصعب .



### شكل رقم (10) يوضح كيفية حدوث التوافق الصعب.

و قد تكون التغيرات في البيئة التي يعيشها الفرد شديدة، تتجاوز الحد الذي يقوى على التوافق معه، و هكذا تنشأ الحالات المرضية كالغضب، فالفرد في توافقه مع محيطه المتغير يتبع استراتيجيات توافق متنوعة و متغيرة منها ما هو سلبي و منها ما هو إيجابي، تكيفي أو لا تكيفي.<sup>(6)</sup>

### 3-أنواع التوافق:

لقد تعددت أنواع و مجالات التوافق العام بتعدد وجهات نظر أصحابها، لذا سنذكر منها ما يلي:

3-1- التوافق الشخصي: يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي، أي تنظيم العلاقات الداخلية الذاتية التي على أساسها يتحقق للفرد الرضا عن النفس و عدم كرهه لها أو النفور منها أو السخط عليها، و تتضمن جوانب التوافق الشخصي ما يلي:

- الاعتماد على النفس و عدم الاستعانة بالغير .
- الإحساس بالقيمة الذاتية و شعور الفرد بتقدير الآخرين له.
- الشعور بالحرية الذاتية: و يتضمن شعور الفرد بأنه قادر على توجيه سلوكه.
- الشعور بالانتماء: أن يشعر الفرد بأنه مرغوب و محبوب لدى أسرته و زملائه.
- الخلو من الأعراض العصابية: كالتعب و عدم القدرة على النوم و غيرها.<sup>(7)</sup>

3-2- التوافق الاجتماعي: و يعني الاستعداد و القدرة على التغير و التعامل مع الظروف الاجتماعية المختلفة و الاستجابة لمستجداتها و ما تحفل به من متغيرات اجتماعية جديدة و القدرة على التعايش مع المجتمع الجديد الذي يعيش فيه الفرد، بأفراده و عاداته و تقاليده و القوانين التي تنظم علاقة الأفراد ببعضهم البعض.(8)

3-3- التوافق المنزلي: أن يعيش الفرد في جو عائلي يسوده الاستقرار و الطمأنينة و المحبة.

3-4- التوافق الصحي: أن يكون الفرد على درجة عالية من الصحة و ذلك لأن الصحة الجسمية لها تأثير كبير على سلوك الفرد و كلما قلت المشكلات الصحية لدى الفرد زادت درجة توافقه.(9)

3-5- التوافق الزواجي: هو التفاعل الثنائي الإيجابي بين الزوجين القائم على المحبة و إشباع الحاجات الأساسية و الثانوية، وبدون خلافات أو اضطرابات حادة تؤرق حياتهما (10)، و هذا لضمان الاستقرار الزواجي.

3-6- التوافق المهني: و يعني الانسجام بين الفرد العامل و العمل الذي ينشطه و يظهر قدرته على إقامة علاقات مهنية و إنسانية متميزة و مرضية مع زملائه و رؤسائه في العمل.(11)

4- **مظاهر التوافق النفسي:** توجد عدة مظاهر تشير إلى أن الفرد متوافق نفسياً، لذا سنحاول تلخيص ما اتفق عليه علماء النفس و المختصين في هذا المجال و هي مؤشرات و مظاهر رئيسية للتوافق منها ما يلي:

4-1- الصحة النفسية و الجسدية: من المعروف أنه لا يمكن الفصل بين الصحة النفسية و الجسدية، فأى اضطراب في إفرازات الغدد الصماء سواء بالزيادة أو النقصان يؤدي إلى آثار واضحة و خطيرة في سلوك الإنسان، و الشخص المريض أو الضعيف في صحته الجسمية غالباً ما تقل حماسته للحياة و تقل قدرته على التوافق.

4-2- الاتجاهات الموضوعية: و هي الاتجاهات التي تساعد الفرد على تفسير العوامل البيئية، و التعامل معها، دون تحيز انفعالي، و تساعد أيضاً هذه الاتجاهات الموضوعية صاحبها على أن يرى و يسمع وجهات نظر الآخرين.

4-3- الاستبصار بالسلوك الذاتي: يستطيع الفرد الذي يمكنه فهم سلوكه بموضوعية أن يحقق توافقاً سليماً، لأنه يكون أميناً على نفسه، معترفاً بأخطائه، و نواحي فشله، و يستطيع أن يتقبل النقد بروح بناءة و يحاول أن يعوض نقصه في مجال آخر مقبول اجتماعياً. فهو ليس في حاجة إلى الدفاع عن نواحي قصوره.(12)

4-4- الاتزان الانفعالي: يعني قدرة الفرد على السيطرة على انفعالاته المختلفة و التعبير عنها بحسب ما تقتضيه الظروف و بشكل يتناسب مع المواقف التي تستدعي هذه الانفعالات، كما أن ثبات الاستجابة الانفعالية في المواقف المتشابهة هو علامة الصحة النفسية و الاستقرار الانفعالي ذلك أن تباين الانفعالات في هذه الحالة دليل على الاضطراب الانفعالي.<sup>(13)</sup>

4-5- الإحساس بإشباع الحاجات: و هو أحد مظاهر التوافق لدى الفرد مع الآخرين و يتمثل ذلك في إحساسه بالأمن و القدرة على الإنجاز و الحرية و الانتماء، و إذا أحس الفرد بعدم إشباعه لحاجاته و لو كان ذلك وهما فإنه يقترب من سوء التوافق.<sup>(14)</sup>

4-6- المرونة و الاستفادة من الخبرات السابقة: فالفرد المتوافق نفسيا لديه القدرة على التكيف و التعديل و التغيير بما يتناسب مع المواقف حتى يحقق التوافق و قد يحدث التعديل نتيجة لتغير طرأ على حاجات الفرد و أهدافه أو بيئته، كما أنه يعدل من سلوكه بناء على الخبرات السابقة ولا يكرر أي سلوك فاشل لا معنى له.<sup>(15)</sup>

4-7- الكفاية في العمل: تعد قدرة الفرد على العمل و الإنتاج و الإنجاز و الابتكار و النجاح دليلا على توافقه مع محيط عمله. ولأن الفرد الذي يزاول مهنة أو عمل معين يرضيه و تتاح له الفرصة فيه لاستغلال قدراته و إمكانياته و تحقيق ذاته فإن ذلك يحقق له الرضا و السعادة و يجعله متوافقا مع هذا العمل، و لكي نتحقق من تكيف الفرد مع عمله فلننظر كفاية إنتاجه في هذا العمل، فإذا كانت إنتاجيته في العمل عالية و بكفاءة كان ذلك دليلا بأن نحكم عليه بتكيفه في محيط عمله.

4-8- العلاقات الاجتماعية: و من المظاهر التي تدل على تكيف الفرد هي علاقاته الاجتماعية مع الآخرين، و سعيه في مساعدة الآخرين لتحقيق حوائج الناس و التعامل معهم، و العمل من أجل مصلحتهم العامة، و أن العلاقة بينه و بين الآخرين وثيقة الصلة يتفاعل معهم و يتحمل المسؤولية الاجتماعية، و يحقق التعاون البناء، كما أنه يحظى بحب الناس له و حبه إليهم، لأن الانطواء و الانعزال و البعد عن الناس دلالة قاطعة على عدم التكيف السليم و هي سمة الإنسان اللا سوي، و لأن هذا الانطواء دلالة أيضا على الاضطرابات النفسية و الاجتماعية التي تعترى الفرد المنطوي.<sup>(16)</sup>

4-9- الواقعية في الطموح والأهداف: فالفرد المتوافق نفسيا يتعامل مع الحقائق بموضوعية و بشكل واقعي عن طريق وضع أهداف واضحة و مناسبة بإمكانه تحقيقها وفقا لقدراته و ظروفه الخاصة حتى يشعر بلذة النجاح و بالتالي الشعور بالسعادة و الرضا عن نفسه، فعندما تصل انجازات الفرد إلى المستويات التي حددها لنفسه من قبل بحيث تكون الفجوة بين ذاته الحقيقية وذاته المثالية صغيرة،

حينها يدرك تكامل الأنا ويشعر بدرجة من السعادة والرضا عن نفسه وإنجازاته، أما إذا لم تتحقق أهدافه المتوقعة شعر باليأس<sup>(17)</sup>، نتيجة تصوره الخاطئ لنفسه و قدراته و عدم تقبله للحقائق بموضوعية.

#### 5- تعريف سوء التوافق النفسي:

هو عجز الفرد عن تحقيق التناغم بينه و بين الآخرين، مما ينتج عنه عدم القدرة على تلبية حاجاته و إشباعها و بالتالي زيادة في التوتر و عدم الإحساس بالأمن و الرضا عن نفسه و عن الآخرين فيقع في صراع نفسي، وإحباطات وأمراض نفسية.

6- أسباب سوء التوافق النفسي: هناك جملة من الأسباب التي تؤدي إلى سوء التوافق النفسي، سنحاول أن نذكرها فيما يلي:

6-1- السن: يمتلك الفرد الأكثر نضجا وسائل تحقيق الرغبات، فالسن يعتبر عامل و سبب رئيسي في مدى نجاح عملية التوافق، وذلك لقدرة الفرد الناضج على التفكير في الوسائل و الغايات إلى حد السواء و مدى ملاءمتها لتجسيد و بلوغ غاياته مع ما قد يواجهه من عقبات ذاتية و بيئية و التي تحول دون بلوغه الأهداف المسطرة سابقا مما يدل على سوء التوافق.

6-2- الجنس: تزداد الفروق بين الجنسين بتقدم العمر، حيث يتوسع مجال الاهتمام لدى الرجال أكثر من النساء كون أن الرجال يعملون على تحقيق مجموعة من الحاجات تتعلق بجوانب مختلفة منها المهنية و منها المكانة الاجتماعية في حين أنه عند النساء تكون مقتصرة على الجانب الأسري، و هذا ما يبين إشباع أو تعدد عمليات التوافق عند الرجال أكثر منه عند النساء.<sup>(18)</sup>

6-3- عدم إشباع الحاجات: حيث يؤدي عدم إشباع حاجات الفرد إلى اختلال توازنه مما يدفعه إلى محاولة استعادة توازنه فإذا تحقق له ذلك حقق توازنا أفضل، أما إذا لم ينجح اختل توازنه و استمر توتره، فيصوغ الفرد حلولاً غير موفقة لا تخفض من توتره المؤلم كاستعانتة بالحيل الدفاعية .

6-4- عدم القدرة على الإدراك و التمييز بين عناصر الموقف: و يساعد ذلك على ضيق مجال حياة الفرد بحيث يصعب عليه إدراك العناصر المختلفة من موقف ما و بالتالي القيام بالاستجابة المناسبة له و يبدو ذلك واضحا في حالات الخطر الذي يهدد الفرد ويعقد الموقف، فلا يستطيع الفرد أن يدرك عناصره إدراكا واضحا فيكون تصرفه عشوائيا غير منظم و غير هادف.<sup>(19)</sup>

6-5- المشكلات المادية و الاجتماعية: فنقص المال و عدم توفر الإمكانيات المادية يمكنها أن تقف عائقا على تحقيق أهداف الفرد، كما أن القيود التي يفرضها المجتمع في عاداته و تقاليده و قوانينه



لضبط السلوك و تنظيم العلاقات هي أيضا تعتبر عائقا لتحقيق الأهداف، مما يمكن اعتبارها أحد أسباب سوء التوافق لدى الفرد.(20)

#### 7- مظاهر سوء التوافق النفسي:

لسوء التوافق مظاهر عديدة منها ما يلي:

7-1- التعاسة الشخصية: إحساس الفرد بعدم الرضا و الضيق و التعاسة المستمرة و هو مؤشر لإصابته بالاضطراب النفسي.

7-2- العزلة: و تظهر نتيجة لفشل الفرد في بناء علاقات اجتماعية فاعلة و عدم الشعور بالانتماء للجماعة و فقدان الاهتمام بطموحات و آمال الجماعة.

7-3- عدم فهم الفرد لذاته: يعتبر فهم الذات من المعايير المهمة و الأساسية للتوافق فإذا فشل الفرد في معرفة ذاته بموضوعية و واقعية و حمل فكرة خاطئة عن هذه الذات يصبح عرضة للتوافق السيئ.

7-4- رفض الذات: و هو تعبير عن إحساس الفرد بالدونية أو بالنقص و هو مظهر مهم من مظاهر سوء التوافق يظهر على شكل عدم احترام الذات و احتقارها.

7-5- الجمود: عدم القدرة على التعامل مع المشكلات التي تواجه الفرد بمرونة، أي فشل الفرد في استخدام وسائل و أساليب متنوعة و فاعلة لهذه المشكلات.

7-6- عدم تحمل المسؤولية: و يشير هذا المظهر إلى فشل الفرد في اتخاذ القرارات الصائبة مما يجعله عرضة للارتباك و الشك و الحيرة و التردد أمام المواقف الحياتية المختلفة حتى البسيطة منها، و بالتالي يعجز عن تحمل أعباء الحياة و تضعف قدرته على الشعور بالاستقلالية في اتخاذ القرارات.

7-7- الاضطراب الانفعالي: و فيه يقوم الفرد بإظهار اضطراب لا يوازي المواقف المثيرة سواء بالانفعال الزائد عن اللزوم أو بالانفعال المنخفض الذي يعبر عن البلادة و البرودة في التعامل مع المواقف المثيرة.

7-8- التقنيع أو الشخصية: أي أن الفرد يظهر أنماطا سلوكية بعيدة عن واقعه النفسي و الاجتماعي، و يكون بذلك فجوة بين طموحاته و قناعاته و قدراته و بين ما يظهر من أنماط سلوك الآخرين، و هذه الفجوة كلما اتسعت كلما أصبح الفرد أكثر تعاسة و شقاء و اضطرابا.

7-9- عدم الشعور بالأمن و الاستقرار: هو إحساس الفرد بعدم الراحة النفسية و الخوف و التردد وعدم الاستقرار في عمله و في تعامله مع الآخرين.

10-7- الأنانية: وهو تغليب الفرد لمصلحته الشخصية على مصلحة الجماعة، حيث يصبح لديه رغبة نحو الانفراد والانطواء والابتعاد عن الآخرين ولا يستطيع الدخول في علاقات اجتماعية ناجحة وفاعلة معهم.<sup>(21)</sup>

## II. التوافق المهني:

### 1 - تعريف التوافق المهني:

اختلفت الكتابات حول تحديد مفهوم واضح للتوافق المهني من جانب المهتمين والمختصين بالصحة النفسية والمهنية في المنظمات المختلفة، وعليه سنحاول التطرق إلى مجموعة من هذه التعاريف لتوضيح هذا المفهوم.

- يرى (كمال مرسي) 1981، نقلا عن (محمد بن عيسى) 2003 ، بأن التوافق المهني ينقسم إلى قسمين : أحدهما علمي و الآخر تطبيقي. فالعلمي يختص بالبحث و التجريب في مجال التوافق المهني، أما التطبيقي فإنه يهتم بالوسائل العلمية الفعالة التي تساعد على التكيف المهني في مجال العمل.<sup>(22)</sup>

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن التوافق المهني ليس مفهوما فرضيا غير ملموس، وإنما هو مفهوم يستدل به من خلال البحث والتجريب والقياس في المواقف و إيجاد الوسائل العلمية الناجعة للمساعدة على تحقيق تكيف الفرد و سلوكاته مع بيئته المهنية بما يتوافق و الإمكانيات المتوفرة.

- كما عرفه (إبراهيم شوقي عبد الحميد) 1998 ، بأنه: " تلك العملية التي يسلك بها الفرد و يتفاعل و ينسجم بها مع بيئة العمل، من خلال مجموعة فريدة من قدراته و حاجاته".<sup>(23)</sup>

ويضيف هذا التعريف عن سابقه أن الفرد هو العنصر الأساسي و الفعال في تحقيق عملية التوافق و الموائمة مع البيئة التي يشتغل فيها، بما تقتضيه حاجاته و قدراته.

- ويرى (سعد رياض) 2005، بأن التوافق المهني هو: " وضع ما يرتبط بالفرد و عمله مما يؤدي به إلى حالة من الرضا عن الدور الذي يقوم به الفرد من خلاله يشعر بالأمان و الاستقرار في عمله".<sup>(24)</sup> من خلال هذا التعريف يتضح لنا بأنه يركز على الجانب النفسي و الشعوري للفرد العامل، حيث أن التوافق المهني لا يمكن أن يحدث إلا إذا رضي الفرد عن عمله و بالتالي شعوره بالأمان و الاستقرار النفسي و المهني .

- كما عرفه (بديع محمود القاسم) 2001 ، بأنه: توافق العامل مع جميع متغيرات العمل، بما يبعث على الرضا المهني، و يتضمن ذلك رضا العامل و إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته

مما ينعكس على إنتاجيته و كفايته و علاقته بزملائه و رؤسائه ومع بيئة العمل، وإذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبيا على انتظامه في العمل، حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل.(25)

ويركز هذا التعريف على المشاعر و الاتجاهات التي يمتلكها الفرد نحو العمل والتي تظهر من خلال إنتاجيته و علاقته بزملائه و رؤسائه و انتظامه في العمل.

- كما يعرف (عباس محمود عوض) 2006 ، التوافق المهني بأنه عملية دينامية مستمرة يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية المادية و الاجتماعية. وللمحافظة على هذا التلاؤم ينبغي أن يكون في الحسبان أن قدرة الفرد على التكيف لظروف ومطالب العمل إنما تعني أن يتكيف للآلة و لروتين العمل و لزملائه و لمزاج رئيسه و للظروف الفيزيائية التي تحيط به، و أن يدرك أن رغبته الصادقة في العمل و قدرته على أدائه أداءا مرضيا، ليست في ذاتها ضمانا لقبوله من زملائه أو ترقية من رئيسه.(26)

وفي هذا التعريف يتضح أن التوافق المهني يعتمد على ما يحققه الفرد العامل في خلق علاقة بينه و بين مختلف مكونات العمل و الظروف المتعلقة به بحيث يكون صادقا في رغبته للعمل و أدائه أداءا مرضيا و تكوين علاقات مرضية مع زملائه و رؤسائه في العمل.

- و لا يختلف تعريف (سلامة غباري)1991 عن تعريف (عباس محمود عوض) كثيرا، إذ يرى أن التوافق المهني هو: "التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجي مما يشعر العامل بأنه راض عن نفسه و عديم الشكوى في الحياة وهذا ما يساعده على الإنتاج كما و كيفاً".(27)

وفي هذا التعريف يضيف عن سابقه أن الفرد لا يعتمد توافقه فقط على المتغيرات البيئية المهنية فقط، وإنما كذلك ضرورة تكيف الفرد مع ظروفه الأسرية و المجتمع الخارجي ليضمن الإنتاج الأفضل و السرور في حياته المهنية و الأسرية و الاجتماعية.

- وفي تعريف آخر للتوافق المهني، يرى (عبد الحميد محمد الشاذلي) أنه: "يتضمن الرضا عن العمل و رضا الآخرين تجاهه، و يتمثل في الاختيار المناسب للمهنة عن اقتناع شخصي و القدرة عليها و الاستعداد لها علما و تدريبا، والدخول فيها و في الصلاحية المهنية و الكفاءة و الإنتاج و الشعور بالنجاح و العلاقات الحسنة مع الرؤساء و الزملاء و التغلب على المشكلات، و لا ينبغي أن نتصور التوافق المهني هو توافق الفرد لبيئة العمل فقط.(28)

وفي هذا التعريف يتضح أن **عبد الحميد محمد الشاذلي** يؤكد على ضرورة عدم حصر مفهوم التوافق المهني على تكيف الفرد لبيئة العمل فقط و إنما التوافق المهني يعتمد بالأساس على ضرورة اختيار الفرد للمهنة التي تناسبه، و أن يختارها باقتناع نابع من ذاته، وانه مستعد لها و يمكنه أدائها بالتعلم حتى يصبح كفؤا وله صلاحية ممارستها، وله القدرة على الإنتاج الجيد و تكوين علاقات يسودها التفاهم و الاحترام المتبادل بين الفرد وزملائه، ورؤسائه، وبالتالي ضمان الرضا و الإرضاء.

مما يجدر به القول من خلال هذه التعريفات التي تم التطرق إليها أنها، تختلف في نقاط و تتفق في أخرى، فهي تختلف كون أن كلا منهم تناولها من زاوية، فمنهم من تناول التوافق المهني من الجانب المادي، حيث أن التوافق يتحقق من خلال رضا العامل و إشباع حاجاته وتوقعاته، ومنهم من يرى أن التوافق المهني هو عبارة عن اتجاهات الفرد و مشاعره نحو العمل الذي يشغله كونه شكل من أشكال الاتجاهات السيكلوجية، ومنهم من يرى أن التوافق المهني هو محصلة للعديد من المتغيرات المتمثلة في ضرورة اختيار الفرد للمهنة التي تناسبه والاقتناع بها والتدريب عليها لضمان كفاءته فيها، بينما عرفه آخرون من خلال مظاهره، حيث أنه يظهر في طبيعة العلاقة بين الفرد العامل و زملائه، وكذلك مرؤوسيه.

إلا أنه و بالرغم من هذه الاختلافات في وجهات النظر توجد نقاط يشترك فيها معظمهم، وهي:

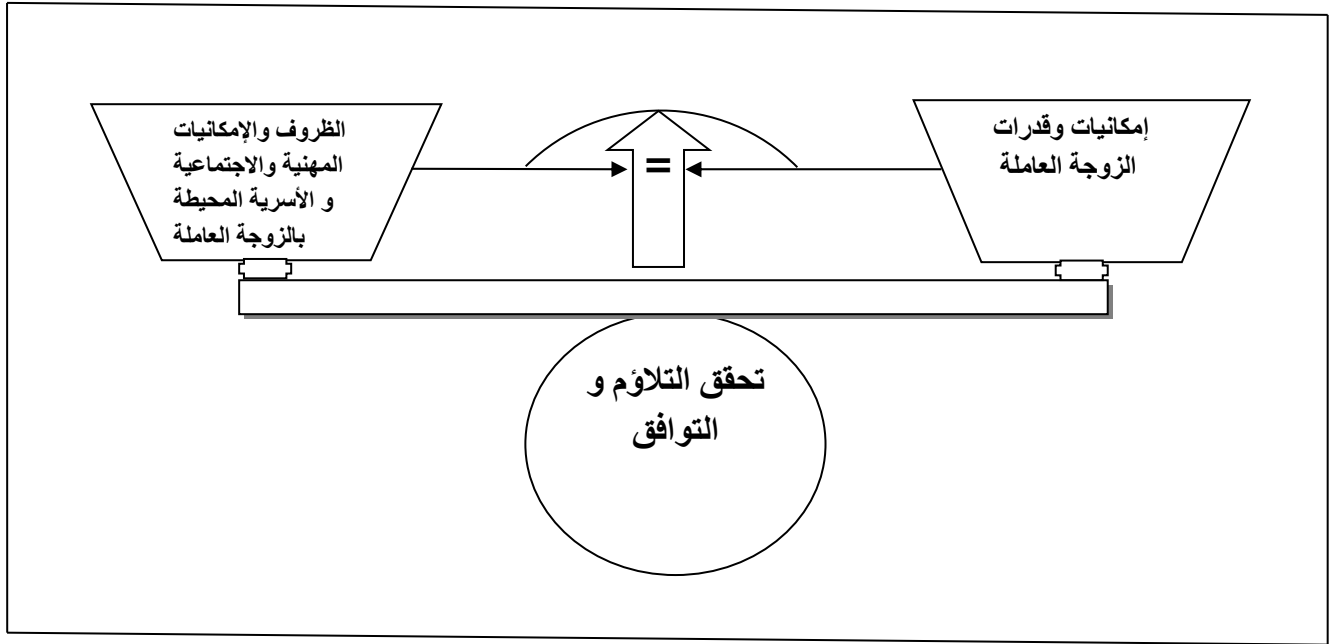
- أن التوافق المهني يخص الفرد العامل دون غيره من أفراد المجتمع.
- أنه ضرورة حتمية لضمان استقرار الفرد و المؤسسة التي يعمل بها بحيث يتحقق لكل منهما الرضا والإرضاء.

- أنه من دون التوافق المهني لا يمكن للفرد تحقيق طموحاته و توقعاته و إشباع حاجاته المختلفة.
- أن تحقيق التوافق المهني لا يركز على الفرد وحده و إنما يعتمد على البيئة التي يعمل بها و الظروف المحيطة به من زملاء و رؤساء و وسائل و مجتمع.

**2- تعريف التوافق المهني لدى الزوجة العاملة:** ترى الباحثة أن التوافق المهني: هو عملية دينامية مستمرة، تتضمن قدرة الزوجة على تحقيق التلاؤم بينها وبين بيئتها المهنية و يرتبط توافقها المهني بعوامل عديدة منها المادية والأسرية و الاجتماعية و الثقافية و الدينية، وغيرها، بحيث تحقق لها إشباع حاجاتها المتعددة و المتغيرة باستمرار، كالحاجات المادية و الفيزيولوجية و العاطفية و الأمنية و غيرها و كذلك تحقيق الإنتاجية المتوقع انجازها وفق ما تمليه تغيرات البيئة المحيطة بها، إلى جانب ضرورة تكوين علاقات جيدة مع زملائها و رؤسائها، و أداء واجبها الأسري و الاجتماعي بنجاح بما يتفق و

قدراتها الجسدية و النفسية و الاستعداد الذهني لها وفق ما تفرضه عليها القوانين و العادات و التقاليد والقيم، والتعاليم الدينية والإسلامية و الاقتناع بها بالشكل الذي يرضيها و يرضي غيرها.

لذلك سنحاول في هذا الشكل توضيح عملية التوافق المهني لدى الزوجة العاملة في الرسم التخطيطي التالي:



شكل رقم (11) يوضح عملية تحقق التوافق المهني لدى الزوجة العاملة. إعداد الباحثة

**3- أسباب الاهتمام بدراسة التوافق المهني:** يعود الاهتمام بدراسة موضوع التوافق المهني إلى الأسباب التالية:

3-1- سبب ثقافي: إذ أن كل المنظمات في جميع دول العالم تعلق آمالا على الحريات الشخصية التي تكفلها الدساتير و المواثيق لتلك الدول، وفي هذا المجال تعتبر أخلاقيات المهنة جزءا رئيسيا للحياة الإنسانية وأن الأفراد لهم الحرية الكاملة في التعبير عن مشاعرهم تجاه عملهم بالسلب و بالإيجاب.

3-2- سبب وظيفي: ويعني أن هناك قيمة ضمنية لدى الأفراد لمفهوم التوافق المهني و أن مشاعرهم وميلهم للمهنة يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها و استقرارها.<sup>(29)</sup>

3-3- القدرة على التنبؤ بسلوكات العمل المهمة: كسلوك ترك العمل، و سلوك المواطنة، وسلوك التغيب عن العمل غير المبرر، و التميز في أداء العمل.<sup>(30)</sup>

4- أهمية التوافق المهني: يعود الاهتمام بالتوافق المهني نظرا لأهميته الكبيرة على الجانبين، الفردي والتنظيمي:

- 4-1- الجانب الفردي(العامل): تؤدي زيادة التوافق المهني للعامل إلى مايلي:
  - ندرة الوقوع في الحوادث: لأن كثيرا منها يرجع لجوانب في شخصية العامل، و لعدم إشباع الكثير من حاجاته، فيصبح العامل نفسه مستهدفا للحوادث وفقا لديناميات شخصيته بصرف النظر عن الظروف الطبيعية في المصنع والتي ترتبط هي أيضا بالوقوع في الحوادث.
  - يخلق التوافق المهني الإحساس بالانتماء، فالعمل الذي يعطي الفرصة للفرد لاستخدام قدراته يرتبط ارتباطا موجبا مع صحته النفسية وتوافقه المهني.(31)
  - يتمتع الفرد العامل المتوافق مهنيا بصحة نفسية وذهنية وجسمية ومعنوية عالية، مما ينعكس أثره على زيادة الإنتاجية و تحسين جودة المنتجات و الخدمات المقدمة للمستهلكين و العكس صحيح.
  - يتسم الفرد العامل حينما يتحقق لديه التوافق المهني بدرجة عالية من الانجاز و التعلم للمهارات الجديدة و استثمار طاقاتهم الفكرية و الذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للانجاز الهادف.

4-2- الجانب التنظيمي (المنظمة): في ظل المنافسة المحتدمة بين المنظمات المختلفة بغية البقاء في سوق العمل والاستمرارية فيه أولت المنظمات للتوافق المهني اهتماما كبيرا، نظرا لأهميته المتمثلة فيما يلي:

- يؤدي إلى الاستقرار التنظيمي و انخفاض الشكاوي و المنازعات بين العامل و صاحب العمل مما ينعكس أثره إيجابا بخلق درجة عالية من الولاء و الانتماء للمنظمة و السعي الحثيث لتحقيق أهدافها.
- تتسم المنظمة بالتماسك و التفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل وهذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الانجاز الكفاء في مجالات العمل كافة.
- سيادة روح الثقة و المودة والتعاون بين القيادة الإدارية و المرؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال.(32)
- وعليه ترى الباحثة أنه باعتبار عمل المرأة يعود بالفائدة عليها و على المنظمة و المجتمع، فإنه يجب على المنظمات أن تعمل جاهدة لتحقيق توافقها من خلال:
  - إشباع حاجاتها في العمل بالقدر الكافي.
  - تحقيق توافقها من خلال توفير الإمكانيات لها في محيط عملها بما يتوافق وقدراتها.

- تعاون المنظمة من خلال المدير و المشرف على الزوجة العاملة وتفهم أوضاعها وخلق مناخ ملائم يساعدها على العمل وتحفيزها للقيام بمهامها.

- خلق المدير والمشرف لعلاقات إنسانية بين العاملات و العمال يؤدي إلى التفاهم والاحترام. وتظهر أهمية تحقيق التوافق المهني للزوجة العاملة من خلال:

\* الزيادة والكفاية الإنتاجية، ونقص الشكايات.

\* استقرار المؤسسة و استمرارها في سوق العمل.

**5- أسس التوافق المهني:** هناك جملة من الأسس التي يتطلب توفرها لتحقيق التوافق المهني لدى الأفراد تتمثل فيما يلي:

**5-1- الميول:** يعتبر الميل استجابة الفرد استجابة سلبية أو إيجابية نحو فكرة ما، وهو يعد أحد جوانب الشخصية التي تم الاهتمام بها، حيث يعد الفرد العامل الأكثر رضا عن عمله و الأكثر سعادة في حياته وفي مجال عمله أو خارجه هو الذي يعمل في مهنة تتفق مع ميولاته.

**5-2- الاستعدادات و القدرات:** حيث أن النجاح في العمل يعتمد أساسا على استعدادات الفرد وقدراته للقيام بأي عمل من الأعمال، فالقدرة هي القوة الفعلية على أداء عمل عقلي أو حركي يصل إليها الفرد العامل عن طريق التدريب والتعلم، فبالاستعداد والقدرة والتدريب يصل الفرد إلى المهارة على أداء الأعمال بدقة و التكيف مع الظروف المتغيرة، وكذلك تحقيق الكفاية التي تتطلبها المهنة بسهولة وبدون عناء.

**5-3- سمات الشخصية:** هي ذلك الكل المركب من الأساليب السلوكية و الإدراكية المعقدة التنظيم، التي تميز كل فرد عن غيره من الآخرين و خصوصا في المواقف الاجتماعية، فسمات الشخصية لها أثر في تكيف الفرد تكيفا يدعو إلى الاستمرار في العمل والكفاءة فيه، أو التأخر في نموه المهني نتيجة لعوامل الإحباط و الكبت والصراع و الانطواء.... فمزاج الفرد يعتبر من المقومات الهامة لشخصيته، ومن السمات والصفات الشخصية للفرد التي يمكن أن تميز بين المتوافق وغير المتوافق مهنيا يمكن أن نذكر منها مايلي:

ميزة	الفرد المتوافق مهنيا	ميزة	الفرد غير المتوافق مهنيا
01	علاقاته جيدة مع زملائه ورؤسائه على أساس الاحترام المتبادل.	01	علاقاته عادة تكون غير جيدة مع زملائه ورؤسائه وينتابه الشك وعدم الثقة.
02	يكون متكيفاً مع العمل مقتنعاً بجدوى العمل بالنسبة له وجدواه هو بالنسبة للعمل.	02	يكون متذمر من جو العمل بصفة عامة ويرى أنه غير مناسب بالنسبة له وغير مناسب للعمل في البيئة المهنية التي يعمل بها.
03	يستغل الوقت بشكل جيد ويحافظ على أوقات العمل، فلا يغيب ولا يتهرب، ولا يكثر من الاستئذان، ويحاول إنجاز المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد.	03	يحاول التهرب من العمل بكافة الوسائل عن طريق الغياب والتأخير والإجازات المرضية والاستئذان، ويحاول التخلص من الأعمال التي توكل إليه بشتى الوسائل والتعلل بالأعذار.
04	تتصف الأعمال التي يقوم بانجازها بالدقة والإتقان.	04	الأعمال التي يقوم بانجازها تكون غالباً دون الحد المطلوب من حيث الدقة والإتقان، وغالباً ما تقترن بالأخطاء التقنية.
05	يحاول الاستفادة من كل ما يستجد في مجال تخصصه من تقنيات حديثة.	05	أساليبه الفنية تقليدية، ولا توجد لديه اهتمامات بالتقنيات الحديثة.
06	يشعر بالسعادة بالعمل خاصة عندما ينجز أعمالاً مفيدة وينعكس ذلك على حياته الخاصة، وعلى علاقاته مع الآخرين.	06	يشعر بالتعاسة كلما يخفق في المهنة المكلف بها وينعكس ذلك على حياته الخاصة وعلى علاقاته مع الآخرين والمجتمع.
07	يحافظ على نفسه وعلى الآخرين أثناء العمل وعلى المعدات التي يعمل عليها ويحرص على أن تكون بحالة ممتازة.	07	غالباً ما يكون عرضة لحوادث العمل مما يعرض نفسه والآخرين للخطر وغالباً ما يتلف الآلات والأجهزة التي يعمل عليها بقصد أو عن طريق الإهمال.
08	روحه المعنوية مرتفعة غالباً ويشعر بالتفاؤل.	08	روحه المعنوية متدنية ويشعر باليأس والإحباط.
09	يتصف بالاستمرار النسبي في مجال التخصص والثبات في الوظيفة التي يشغلها.	09	يتميز بكثرة التنقل من عمل إلى آخر، ومن وظيفة إلى أخرى، فعندما يفشل في العمل الموكل إليه ينقل إلى عمل آخر.
10	غالباً ما يحاول مساعدة زملائه الجدد في العمل، ويشجعهم على النجاح في العمل، ولا يبخل عليهم، ويمدهم بما لديه من خبرات مهنية.	10	يعمل على التقليل من شأن العمل وأهميته عند زملائه الجدد وينقل في الغالب كل ما يحسه من فشل إليهم، مع تبرير ذلك بأعذار واهية.
11	يتحمل المسؤولية التي توكل إليه بكل جد وإقتدار، ويعتبر ذلك ليس تكليف فحسب بل تشريف.	11	لا يتحمل المسؤولية ويبيد في الغالب نوعاً من الضجر ويرى ذلك أنه نوع من العقاب.
12	عندما يخطئ يعترف بذلك ويحاول الاستفادة من الأخطاء بعدم تكرارها.	12	عندما يخطئ لا يعترف بذلك وغالباً ما يحاول تبرير أخطائه بأساليب الدفاع الهروبية.
13	يحاول دائماً إثبات وجوده من خلال أدائه المتميز والانجاز في مجال تخصصه.	13	قد يحاول إثبات وجوده بأساليب ملتوية مثل الوشاية الكذب النفاق التملق.
14	يحاول توظيف كل ما حباه الله من قدرات ومواهب في مجال العمل.	14	لا يحاول استغلال إمكاناته في مجال عمله.
15	يشعر بالسرور والغبطة عندما يرى الآخرين يبدعون في أعمالهم ويحاول أن يصل إلى ما وصلوا إليه عن طريق بذل الجهد والتصميم الصادق.	15	قد يشعر بالغيرة والحسد عندما ينجح الآخرون ويحاول التقليل من شأن نجاحهم ولكنه لا يحاول تحقيق نجاحات مماثلة في الغالب.
16	غالباً ما يكون مقتنعاً بأهمية العمل الذي يؤديه دينياً واجتماعياً واقتصادياً ونفسياً.	16	غالباً لا يكون مقتنعاً بأهمية عمله لا دينياً ولا اجتماعياً ولا اقتصادياً ولا نفسياً.

جدول رقم (01) يوضح صفات الفرد المتوافق والغير متوافق مهنياً. (33)



5-4- التوجيه والاختيار المهني: يستهدف التوجيه المهني الكشف عن أحسن عمل يلائم شخصا معيناً، أما الاختيار المهني يستهدف انتقاء أحسن الأشخاص لعمل معين، وفي كل من التوجيه المهني و الاختيار المهني يتخذ تطبيق علم النفس طرقاً فنية للقيام بهما تتمثل في:

- العمل على تحسين طرق تحليل المهن.
- إعداد أحسن الوسائل الفنية لتحليل الأفراد.
- وضع الطرق السليمة لتكامل البيانات الخاصة بالمهن مع البيانات الخاصة بالأفراد بغية تحقيق التوافق الطيب بين مقتضيات العمل و صفات الفرد ومؤهلاته.<sup>(34)</sup>

بالإضافة إلى ذلك هناك شروط تعبر عن المتطلبات النفسية للعامل يجب توفرها والمتمثلة في:

- أن يكون العمل مرغوباً ومتنوعاً.
- أن يحتوي العمل على عملية التعليم المستمر.
- أن يشترك العمال في صنع القرار.
- أن يحتوي العمل على التدعيم الاجتماعي و المعرفة.
- أن ترتبط الحياة المهنية بالحياة الخاصة و الاجتماعية للعامل.
- أن يؤدي العمل كمستقبل يرجوه العامل.<sup>(35)</sup>

6- **مظاهر التوافق المهني**: يمكن الاستدلال على مظاهر التوافق المهني من خلال محكين أساسين هما الرضا و الإرضاء.

6-1- الرضا: يعبر عن مدى تقبل الفرد للعاملين معه و لظروف بيئة العمل المختلفة، وهو شكل أساسي لمظهر التوافق المهني، ويتحدد ضمن الأوجه التالية:

- الرضا عن المؤسسة بوجه عام وعن ظروف العمل بالمؤسسة.
- الرضا عن الأجر، ومدى تناسبه مع الالتزامات المادية للعمل.
- الرضا عن محتوى العمل، ومدى ارتياح العامل لعمله، ورغبته بالاستمرار فيه.
- الرضا عن فرص التنمية، ويتضمن التحاق العامل بالدورات التدريبية، وفعالية هذه التربصات، ومدى انسجامه معها.
- الرضا عن الإشراف والإدارة، وتنفيذ تعليماتها وعدم التعرض للعقوبات.
- الرضا عن جماعة العمل والارتياح للعمل معهم، وعدم شعور العامل بالوحدة بينهم.
- الرضا عن النشاط النقابي.

- الرضا عن المجتمع المحلي المتمثل في الجيران والأقرباء.
- الرضا عن الحالة الأسرية وما تتطلبه من التزامات متعددة.<sup>(36)</sup>
- 6-2- الإرضاء: يشير إلى مدى كفاءة العامل وأهليته وكفايته بالطريقة التي يقدره بها رؤسائه وزملاؤه، وتتضمن مايلي:
  - إرضاء المسؤول و الزملاء.
  - الانضباط.
  - إتباع نظام سير العمل بالمؤسسة.<sup>(37)</sup>
- 7- **العوامل المؤثرة في التوافق المهني:** من أهم المبادئ الرئيسية في علم النفس العمل والتنظيم هي وضع العامل المناسب في العمل المناسب، ولأجل تحقيق هذا المطلب يجب أن تتوفر عدة عوامل من بينها مايلي:
  - 7-1- **العوامل الشخصية:**

الجسدية: من العوامل التي تساعد على توافق الفرد مع عمله هي صحته الجسمية، إذ باستطاعة الفرد الذي يتمتع بصحة جيدة أن يواجه متطلبات التوافق مع البيئة بنجاح حيث يقتضي ذلك تمتع الفرد بقدر مناسب من الصحة الجسمية التي تمكنه من بذل الجهد المناسب لمواجهة حالات التوتر أو الضغوط التي يتعرض لها.<sup>(38)</sup>

#### النفسية:

- الروح المعنوية: تعتبر الروح المعنوية نتاج جماعي لتفاعل مجموعة من الأفراد يعملون في نفس المجال بقصد تحقيق نفس الهدف. وهنا يقترب مفهوم الروح المعنوية من الروح الجماعية، بحيث تكون أهداف أفراد الجماعة واحدة ينشطون جميعا بقصد تحقيقها، كما أن الروح المعنوية العالية ترتبط بالرضا عن العمل، وعلى الرغم من أن الرضا عن العمل حالة فردية تخص كل عامل لوحده، والروح المعنوية هي مفهوم عام يصف حالة الجماعة، فإنه يمكن القول أن الروح المعنوية العالية للجماعة تؤثر على الإنتاجية في المؤسسة وتؤثر على شعور كل فرد من أفراد هذه الجماعة بالرضا عن العمل و التوافق في عمله.

الدافعية: وهي محركات للسلوك الإنساني أو هي الطاقة الدافعة للعمل، ولأن الدوافع هي محركات السلوك، فإنه كلما كانت دافعية العمال قوية نحو تحقيق أهداف المؤسسة كلما كان ذلك مرتبطا بتوافقهم المهني. بل أن العمل في ذاته فيه إشباع لحاجة العامل إلى إثبات الذات وشعوره بالإنجازية

وبأنه شخص منتج وفعال فإذا كانت دافعية العامل نحو العمل دافعية إيجابية فإن ذلك يؤدي إلى توافقه المهني.<sup>(39)</sup>

الراحة النفسية: ليس معنى الراحة النفسية أن يصادف الفرد أي عقبات أو موانع تقف في طريق إشباع حاجاته المختلفة أوفي تحقيق أهدافه في الحياة، فكثيرا ما يصادف مثل هذه العقبات في حياته اليومية، وإنما الشخص المتمتع بالصحة النفسية هو الذي يستطيع مواجهة هذه العقبات وحل المشكلات بطريقة ترضاها نفسه وبقراها المجتمع.<sup>(40)</sup>

تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية: تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم وتصرفاتهم أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض وأثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية وكذا اختلاف البيئات والمجتمعات.<sup>(41)</sup>

7-2- العوامل المرتبطة ببيئة العمل:

المناخ التنظيمي: يعبر المناخ التنظيمي عن شخصية المنظمة أو المؤسسة، ويشير إلى كافة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بالموظف أو العامل أثناء عمله، والتي تؤثر في سلوكه وتشكل اتجاهه نحو عمله ونحو المنظمة أو المؤسسة نفسها، كما تحدد مستوى رضاه ومستوى أدائه.<sup>(42)</sup>

طبيعة العمل ومحتوى الوظيفة: ترتبط طبيعة العمل ومحتوى الوظيفة بوضوح الدور الذي سيؤدي به العامل وطبيعة نشاط العمل، والمسؤولية المنتظرة منه، وفرص الترقية، وتحديد مساره المهني، فوضوح طبيعة العمل ومحتوى الوظيفة تزيد من درجة تقبل الفرد لمهنته وتوافقه معها عكس الأدوار الغامضة التي تزيد من خلق الصراع النفسي داخل الفرد وعدم تقبله وفهمه لمساره المهني مما يزيد من درجة ارتفاع الضغط النفسي لديه.

الظروف الفيزيائية: تلعب الظروف الفيزيائية للعمل كالتهووية والإضاءة والضجيج والبرودة، ونوعية الآلات المستخدمة دورا كبيرا في التأثير على صحة العامل سواء النفسية أو الجسدية والرفع من مستواه الإنتاجي، إذ أن الظروف الفيزيائية الجيدة تقلل من مجهود العامل وتعبه وتحقق له الراحة والأمان والكفاية الإنتاجية وترفع من درجة رضاه عن عمله.

علاقات العمل السائدة في المنظمة: تعرف العلاقات الإنسانية بأنها: السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير كل فرد في التنظيم الإداري، وتقدير مواهبه، وعلى الاحترام المتبادل بين الأفراد فيما بينهم ومع رئيسهم أو المسؤول عنهم، وعلى حسن النية نحو الآخرين، وعلى الإيمان العميق بانتماء الفرد إلى الجماعة التي يعمل فيها.

فالعلاقات الإنسانية تعمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات في محيط العمل وتحفزهم على الإنتاج، كما أنها تمكن الأفراد من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية وتحقيق أهداف المنظمة.<sup>(43)</sup>

الحوافز: تعرف بأنها: "فرص ووسائل توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثير بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها عن طريق العمل والسلوك السليم، وذلك من أجل إشباع حاجاتهم".<sup>(44)</sup>

وتتنوع الحوافز بين المادية والمعنوية، فالمادية تتمثل في الأجر، الترقية، المكافآت والعلاوات، ساعات العمل، أوقات الراحة، والمشاركة في الأرباح. أما المعنوية فتتمثل في ضمان العمل، والاستقرار الوظيفي، المساهمة في اتخاذ القرارات، منح شهادات الامتياز والتقدير، وتوفير رحلات استثنائية، العدالة في توزيع المهام، تحسين العلاقات والثقة بين جميع مستويات أفراد المنظمة، الاعتراف بأهمية دور كل فرد في المنظمة...، وغيرها من الحوافز المادية والمعنوية التي تتبعها الإدارة لبناء جسر من الثقة والتواصل بينها وبين أفراد منظماتها من أجل توجيه سلوكهم إيجابيا وتحسين أدائهم مما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة.

نمط الإشراف: يمثل الإشراف العنصر المحرك للعمل داخل المنظمات، وهو عامل أساسي في تنفيذ سياسة المؤسسة، والمشرف هو العنصر الدينامي الفعال الذي يخلق مناخا للعمل يتفق مع شخصيته وأساليبه الخاصة.

وقد أشارت مختلف الدراسات والأبحاث التي أجريت سواء بجامعة (متشجن) والتي أجريت بجامعة (أوهايو) إلى تلك العلاقة الوثيقة بين كل نمط من السلوك الإشرافي (الفوضوي، الأوتوقراطي، الديمقراطي) والرضا الوظيفي للعمال، وتمخضت عنهما حقيقة هامة مفادها أنه لا توجد طبيعة واحدة أو أسلوبا واحدا للإشراف الناجح، ولكن المشرف الناجح هو الذي يستطيع أن يثير دوافع العمال الكامنة نحو العمل، وأن يوجه هذه الدوافع لتحقيق الأهداف المشتركة، وعليه فكلما زاد اهتمامه بهم، وعاملهم بتفهم وفق مبادئ إنسانية تخلص من الأساليب التسلطية، ارتفع شعورهم بالرضا، وعكس هذا السلوك يؤدي إلى تدهور الحالة النفسية للعامل، وانخفاض مستوى رضاه وبالتالي انخفاض إنتاجيته.<sup>(45)</sup>

### 7-3- العوامل البيئية:

المستوى الاجتماعي والثقافي: تؤثر طبيعة المجتمعات على أفرادها من خلال ظروفهم الاجتماعية والثقافية، مما يظهر اختلافهم عن بعضهم البعض. وينجر الأخذ بالفئات أو الطبقات الاجتماعية كما هي موجودة في واقع بعض المجتمعات إلى ظهور بعض المظاهر السلوكية الغالبة فيها والتقييد بمجموعة من القيم وأنماط السلوك التي تسودها، وقد يكون هذا الوضع نفسه عاملا في سوء التوافق لدى الفرد حين يجتمع مع أفراد فئة أخرى أو حين يسعى إلى الخروج من طبقة إلى أخرى دون أن تكون لديه الشروط الكافية واللازمة لذلك.<sup>(46)</sup>

نظرة المجتمع: فنظرة المجتمع للعامل ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع بمؤسساته ونظمه من أوضاع وقيم، يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على اندماجه وتكامله مع مهنته، لأن ما هو موجود خارج الإنسان يؤثر فيما هو موجود بداخله.<sup>(47)</sup>

الحياة العائلية: فظروف المنزل غير الملائمة هي من المؤثرات الخارجية للتوافق، فالنزاع العائلي واحد من أكبر العوامل العامة خارج بيئة العمل والتي تتصل بسوء التوافق، فالعامل غير السعيد في منزله قد ينمي عادة معيشة أو اتجاهات لا تؤدي إلى علاقات وعادات عمل حسنة.<sup>(48)</sup>

من خلال ما تقدم ترى الباحثة أن النجاح في العمل والتوافق فيه أمر جد مهم يرتبط بعدة عوامل تؤثر في الفرد العامل للوصول إلى درجة معينة من إشباع حاجاته المتعددة والمختلفة وترتبط هذه العوامل بالفرد نفسه وبالوظيفة التي يحصل عليها وكذلك بالمنظمة والسياسات التي تتبعها للتأثير على سلوكيات الفرد إيجابا وبالبيئة والحياة الاجتماعية المحيطة به.

ونظرا لتعدد المنظمات والمؤسسات على أشكالها المختلفة والخدمات المتنوعة التي يتم تقديمها، فإن المرأة العاملة تعتبر عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه في المنظمات في عصرنا الحالي الذي يمتاز بالتطور والتغيير، لذلك على المؤسسات الاهتمام بالمحفزات التي ترفع من معنوياتها وبالتجهيزات والمعدات التي تلائمها، وتوفير الظروف والتجهيزات المناسبة لها وتصميم مناصب عمل تجعلها تقبل على عملها بدافعية مرتفعة وتحسيسها بأهميتها كفرد مهم وبناء في المجتمع.

### 8- نظريات التوافق المهني: لقد حاول العديد من علماء النفس والمختصين بمجال علم النفس شرح

وتفسير عملية التوافق المهني كل حسب وجهة نظره، فمن بين أهم هذه النظريات مايلي:

#### 8-1- النظرية الكلاسيكية: ظهرت منذ مطلع القرن العشرين، ويعتبر (ماكس ويبر Max weber،

وفريدريك تايلور Frederick taylor ، وهنري فايول Henry fayol ) من أهم روادها وسميت

بالكلاسيكية على أساس طبيعة التفكير الذي قامت عليه (49)، إذ أنها تأثرت بالاتجاهات الفكرية التي سادت المجتمع الغربي آنذاك مستندة على مبدأ العقلانية والرشد في التعامل مع الإنسان، حيث اعتبرت المنظمة نظاماً شبه مغلق في التعامل مع العلاقات الإنسانية في إطارها (50)، فركزت على الفرد العامل واعتبرته آلة يتوجب عليه التأقلم مع العمل الذي ينشطه وتحقيق الكفاية الإنتاجية مقابل حوافز مادية تتمثل في الأجور. فالمحفزات المادية والمكافآت المالية بالنسبة لهذه النظرية تعتبر مهمة للفرد العامل، إذ أنه يقدرها ويعطيها الأولوية أكثر من غيرها، وبالتالي فهي تحركه لتحقيق المزيد من الإنتاج في سبيل الرفع والزيادة في الأجر.

8-2- **نظرية العلاقات الإنسانية:** تقوم هذه النظرية على أهمية فهم الأفراد أياً كان مستواهم لبعضهم البعض من حيث سلوكهم وتصرفاتهم وميولهم ورغباتهم حتى يمكن خلق جو من التفاهم المتبادل والتعاون المشترك، والمشاركة الجماعية، ويعتبر (إلتون مايو Elton mayo)، و (روثلز برجر Rothlis berger) و (ديكسون Disckson) و (وارنر Warner) هم من أسسوا هذه النظرية، حيث يرون أن الحوافز المادية فقط لن تؤدي وحدها إلى رفع معدلات الأداء بل يجب الاعتماد على الحوافز المعنوية أيضاً، وتفترض هذه النظرية أن الفرد بطبيعته نشيط، ويحب العمل وطموح، ولا تنحصر حاجاته في الأشياء المادية والأمان فقط، بل تتعداها إلى الحاجات النفسية واجتماعية. (51)

فعواطف الأفراد ومشاعرهم في مجال العمل تتأثر بالاتصالات الشخصية والتفاعل والانسجام فيما بينهم مما يزيد من ارتفاع روحهم المعنوية، وبالتالي الزيادة في إنتاجيتهم ورضاهم عن وظيفتهم ومحيطهم المهني.

8-3- **نظرية ماري باركر فوليت Mary barker follett :** حيث حاولت التوفيق بين أفكار النظرية التقليدية و نظرية العلاقات الإنسانية، معتبرة بأن استخدام مبادئ المدرسة الكلاسيكية لوحدها لا يكفي أبداً لتوليد الرغبة لدى العاملين في العمل والزيادة في الإنتاجية، وإنما لا بد من استخدام وتطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية جنباً إلى جنب مع مبادئ النظرية التقليدية، ونتيجة لهذا التعاضد سوف يتحقق الرضا الوظيفي بأعلى درجاته وينخفض معدل دوران العمل وترتفع معدلات الإنتاجية وتنخفض التكاليف التشغيلية إلى أدنى الحدود. (52)

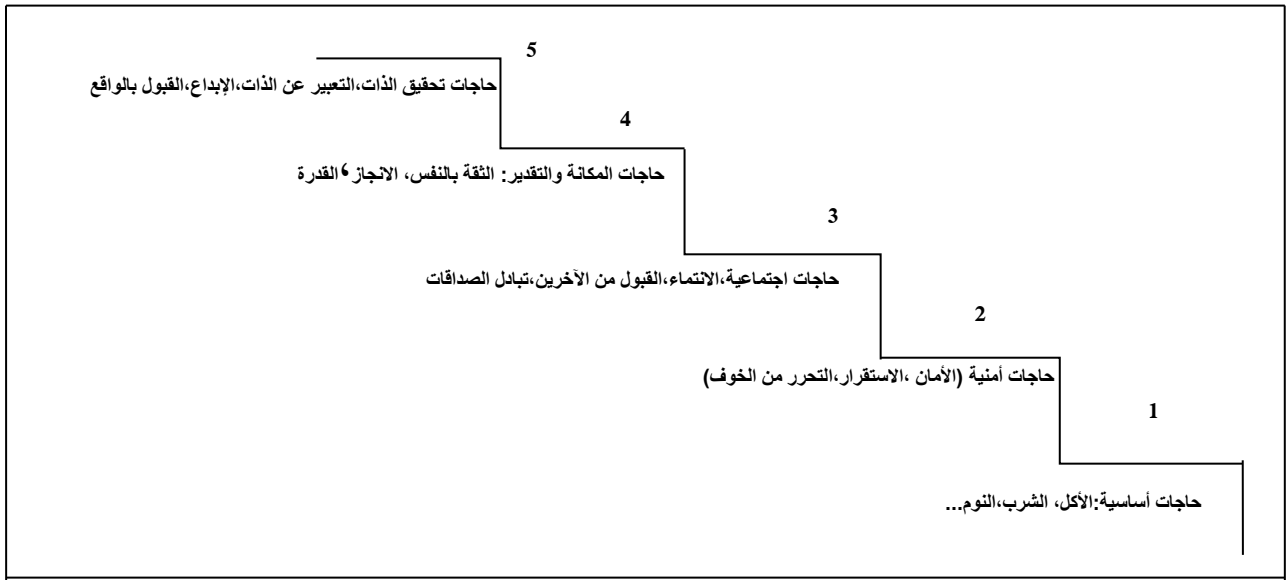
وحسب هذه النظرية يتضح أنها تهدف إلى تشجيع العمل بين الأفراد والمجموعات في بيئة العمل وتحفيزهم على الإنتاج وتمكينهم من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

8-4- نظرية العاملين لفريدريك هارزبرغ **Frederik herzberg** : إهتم فريدريك هارزبرغ بموضوع التوافق المهني في تحديد مستوى الدافعية لدى العاملين، فأكد على أن التوافق المهني و عدم التوافق المهني هما بعدان أو جانبان مستقلان عن بعضهما البعض، موضحا في ذلك أن العوامل التي تحقق التوافق المهني للأفراد إنما هي محفزات تنتمي إلى محتوى العمل كنوع المهنة، ومستوى المسؤولية المنوط بالمهنة، وفرص التقدير، والتقدم في العمل، والانجاز أو التحصيل الشخصي، كما أشار إلى أن الأسلوب الذي يمكن للمدراء الاعتماد عليه للحفاظ على العمال وتجنب عدم توافقه إنما يعتمد على عوامل البقاء (السلامة) والمتمثلة في سياسات الشركة والإدارة وأسلوب الإشراف والمعاملة الحسنة وتوفير ظروف العمل الاجتماعية والفيزيائية وتحسين المرتبات (الأجور)، والاهتمام بالمركز الاجتماعي، ورأى أن توفير هذه العوامل سيؤدي إلى ظهور مشاعر عدم الاستياء عند العاملين وسيؤدي إلى رفع مستويات دافعيتهم في العمل.<sup>(53)</sup>

8-5- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو **Maslow** : تعتبر نظرية ماسلو بأن دافعية الفرد تكون نابعة من داخله توجهه نحو أداء سلوك معين تلبية لإشباع حاجات ورغبات معينة، ويرى ماسلو بأن الدافعية لا يمكن فرضها على الفرد، وكمقدمة لنظريته يطرح ماسلو مجموعة من الافتراضات التي ينبغي تأملها بجدية كأجزاء متكاملة لأية نظرية سليمة للدوافع تستند على الحاجات البشرية. وتتمثل هذه الافتراضات فيما يلي:

- الفرد كل متكامل والدافع يحرك ذلك الكل وليس جزءا منه.
- تمثل الرغبة المعينة حاجة للشخص ككل.
- ينبغي أن توضع الحياة اللاشعورية للكائن في الاعتبار، شأنها في ذلك شأن حياته الشعورية.
- الأفراد متماثلون في الأساس رغم أنهم يسلكون طرقا عدة اتجاه نفس الهدف وتعتبر الغايات مشتركة إلى حد كبير بالرغم من اختلاف الطرق التي يسلكونها لتحقيق هذه الحاجات.
- واستنادا إلى هذه الافتراضات أوضح ماسلو أن تسلسل حاجات الفرد تتكون من خمس مستويات جاءت على النحو التالي:
- الحاجات الفيزيولوجية (العضوية): تشمل الحاجات الأساسية للفرد مثل الأكل، النوم المأوى، الصحة، الجنس.
- الحاجات الأمنية: تشمل الضمانات الوظيفية، الاستقرار، الوقاية والتحرر من الخوف والحاجة إلى التنظيم والقوانين التي تحدد المسؤوليات والواجبات.

- الحاجات الاجتماعية: تشمل الحاجة إلى رغبة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية وكسب رضا الآخرين والاستعداد لتبادل الصداقة والعطف.
- حاجات المكانة والتقدير الاجتماعي: تشمل حاجة أن يكون للفرد وضع ومكان اجتماعي مقبولا وتقدير واحترام الآخرين له.
- حاجات تحقيق الذات: وتمثل قمة الحاجات، وهي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الفرد في التعبير عن ذاته وممارسة قدراته ومواصلة تطوير شخصيته، والقدرة على الابتكار وإدراك قدراته الذاتية وتحقيق ذاته كما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (12) يوضح الحاجات المختلفة حسب هرم أبراهام ماسلو: (54)

ومن هنا أوضح (ماسلو) بأن علاقة الحاجات الفردية بالتوافق المهني تتمثل في إشباعها، حيث يتم إثارة الدافع لدى الفرد نحو عمله و أدائه على الوجه الأكمل، مما يتطلب مساعدته ليبدأ الحركة على سلم الحاجات الإنسانية، فكلما ارتقى الفرد في سلم الترتيب الهرمي لحاجاته زادت رغبته وقويت اهتماماته مما يساعد على ارتفاع مستوى إنتاجه كما ونوعا وتوافقا مع عمله، وإن إشباع هذه الحاجات يعد غاية في الأهمية لتحقيق التوافق المهني لدى الفرد، وإذا كان العمل لا يوفر ظروف ملائمة لإشباعها فإنه يخلق لدى الفرد توترا و تأزما يفرض عليه وضعاً صعباً يؤدي به إلى التعب النفسي وعدم توافقه مهنياً. (55)



8-6- نظرية مينيسوتا للتكيف المهني Minisota : نشأت نظرية التكيف للعمل في جامعة (مينيسوتا) ضمن مشروع الأبحاث الخاصة بالتأهيل والتوافق المهني خلال سنوات الستينات من القرن 19، ليستقر بعدها ضمن أبحاث علم النفس المهني في قسم علم النفس بجامعة مينيسوتا، وهي من النظريات التي تصف وتفسر علاقة الفرد بالمحيط، أي التفاعل بين الفرد وبيئة العمل وتكيف الفرد مع محيطه المهني، ويعتمد منطلق هذه النظرية على وجود متغيرات تخص المحيط (البيئة) ومن خلال دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات ودراسة السلوك ومحصلة السلوك يمكن فهم العلاقة التي تحدث بين الفرد وبيئة العمل، وفي هذا السياق تستخدم نظرية التكيف للعمل لمينيسوتا مفهومين رئيسيين هما الموائمة والتفاعل. (56)

الموائمة (التوافق): إذ يشير هذا المفهوم إلى الدرجة التي تتوافق بها خصائص الفرد أو سماته مع متطلبات البيئة، فمثلا نجد أن العديد من الأفراد العاملين لديهم وظائف ومهام مختلفة تتطلب العديد من المهارات.

فالتوافق المهني حسب نظرية مينيسوتا يعني أن بعض العاملين لديهم مجموعة من المهارات التي تتطلبها الوظيفة أو المهنة في حين أن الآخرين ليس لديهم هذه المهارات، أو أن بعض المهن والوظائف تستدعي مجموعة من المهارات لدى أحد العاملين، أو بعضهم وليس لدى الآخر. (57)

التفاعل: يشير إلى عمليات الأفعال المتبادلة أو ما يسمى بالأخذ والعطاء المتبادل بين الفرد وبيئة العمل، حيث أن الفرد وبيئة العمل غير مستقرين، بل هما في حالة تغير مستمر، فمثلا: الفرد المستاء من وضعه المهني يمكنه التغير إلى الأفضل وهو حالة الرضا في حال ما إذا كانت استجابة الإدارة إيجابية. (58)

#### \* المفاهيم الأساسية لنظرية التكيف للعمل:

باعتبار أن النظرية تعتمد على مدلولين أساسيين يتمثلان في الموائمة والتفاعل بين الفرد وبيئته المهنية فقد ركزت في مفاهيمها على مايلي:

- أن الفرد له متطلبات وحاجات لا بد من تحقيقها وهذه الحاجات تتحقق من خلال البيئة.
- أن الفرد له قدرات تجعله يحاول سد هذه الحاجات.
- معظم سلوكيات الفرد في التفاعل مع البيئة تتمحور حول هذه المتطلبات التي يحاول تلبيتها للوصول إلى حالة من الاستقرار والتكيف مع البيئة.

وتتصور نظرية مينيسوتا، أن الفرد يعني العامل والبيئة تعني المؤسسة، أو بيئة العمل، ففي نظرها أن الفرد والبيئة متوازنان ومتكاملان، ولذلك فإن النظرية تقترض أن البيئة (بالتوازي مع الفرد) لها متطلبات لا بد من الوفاء بها، ولها قدرات تجعلها قادرة على الوفاء بهذه المتطلبات. وعملية التكاملية تعني أن بعض متطلبات البيئة يمكن الوفاء بها بواسطة الفرد. وهكذا فإنه في محيط العمل يتضح أن الفرد والبيئة يتوافقان معا لأن كل منهما له متطلبات يمكنه الوفاء بها من الطرف الآخر<sup>(59)</sup>، وأن شعور الفرد بالرضا أمر مهم يتطلب توفير ظروف ومحفزات تلبي رغباته كما أنه يجب أن تكون قدراته متوافقة ومتطلبات العمل، وهذا من أجل تحقيق الرضا والإرضاء للفرد العامل وللمؤسسة ككل.

وقد وضع (فايبس vaies و إنجلند England و لوفكسيت lovksituh ) استبيان للرضا الوظيفي لتقدير مستويات رضاهم أو عدمه سمي بـ: (استبيان مينيسوتا) للرضا المهني، ويضم هذا الاستبيان عشرون جانبا من جوانب المهنة تتضمن كفاءة المشرف وظروف العمل، وفرص التقدم والتعويضات وتنوع الواجبات ومستوى المسؤولية معتمدين في ذلك على مقياس التقدير يتراوح بين راض جدا إلى غير راض جدا.<sup>(60)</sup>

7-8- نظرية الإنجاز لماكلياند Mackliland : يقوم تصور ماكلياند للدافعية للإنجاز في ضوء تفسيره لحاجة السعادة أو المتعة بالحاجة للإنجاز، فقد أشار ماكلياند وآخرون إلى أن هناك ارتباطا بين المحفزات السابقة والأحداث الايجابية، وما يحققه الفرد من نتائج. فإذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل إلى الأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة. أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافع لتحاشي الفشل.

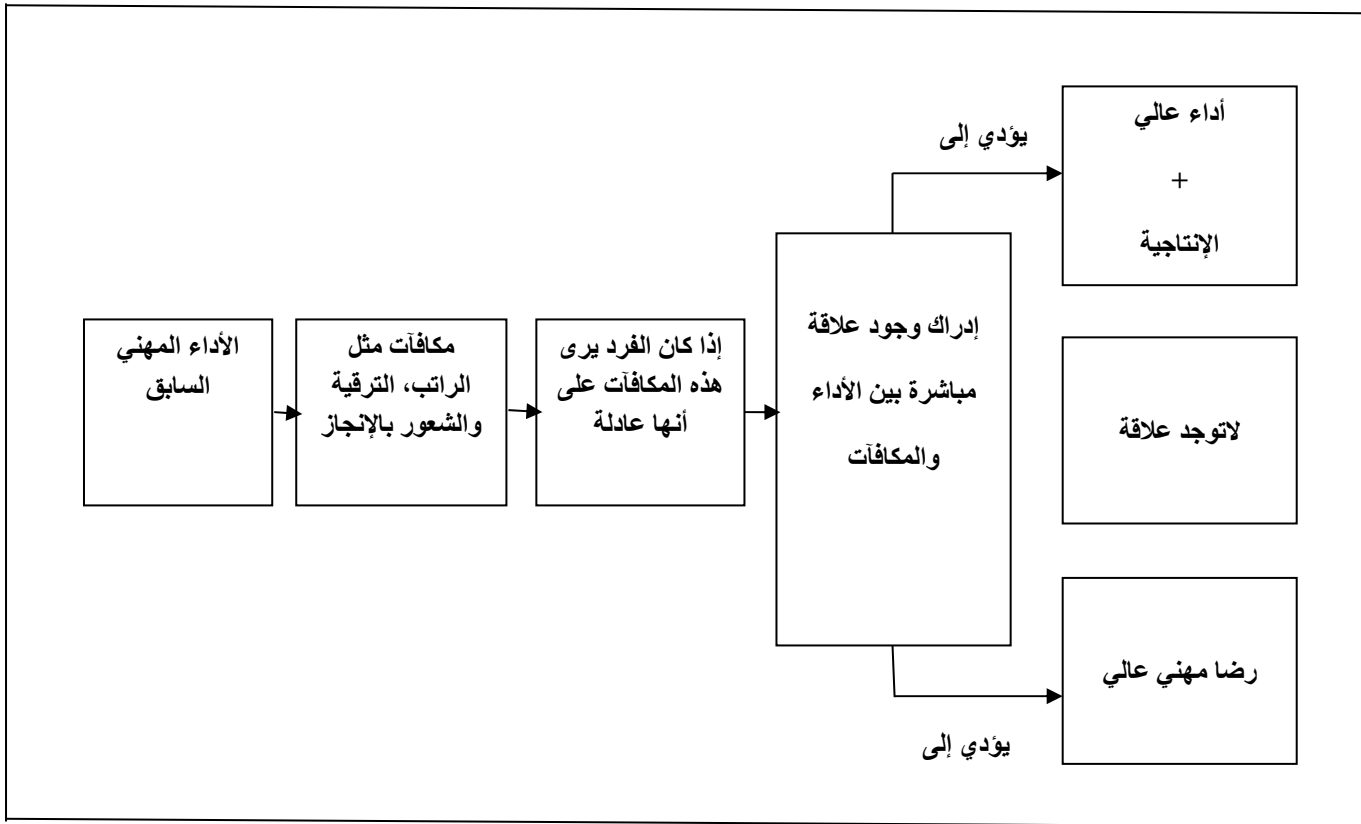
وتتمثل نظرية (ماكلياند) في أنه وفي ظل ظروف ملائمة سوف يقوم الأفراد بعمل المهام والسلوكيات التي دعت من قبل، فإذا كان موقف المنافسة محفزا لتدعيم الكفاح والإنجاز، فإن الفرد سوف يعمل بأقصى طاقته وبتفاني في هذا الموقف.

بمعنى أن نتائج الإنجاز تمثل أهمية كبيرة من حيث تأثيرها الايجابي أو السلبي، فإذا كانت النتائج ايجابية ارتفعت الدافعية، أما إذا كانت سلبية انخفضت الدافعية.

وعليه فالأفراد ذوي الحاجة المرتفعة لإنجاز العمل بدرجة كبيرة مقارنة بالأفراد ذوي الحاجة المنخفضة يمتازون بميلهم للمخاطرة المتوسطة، حيث تقل مشاعر الانجاز لديهم في حالات المخاطرة المحدودة أو الكبيرة. كما أشارت هذه النظرية إلى أن ارتفاع الدافع للإنجاز لدى الفرد يعتمد على المعرفة بالنتائج التي سيتحصل عليها، وقدرته على تأكيد مسؤوليته عن العمل.<sup>(61)</sup>

وتتيح نظرية (ماكلياند) للمنظمة فرصة تمييز الأفراد واتباع الأساليب المختلفة لإشباع حاجاتهم.

8-8- نظرية الرضا المهني لبورتر Porter و لاولر Lawler: اعتمدت هذه النظرية على مبدأ المساواة والعدالة بين ما يقدمه الفرد إلى العمل، وما يأخذه منه، فالأداء الجيد يؤدي إلى الحصول على مزيد من المكافآت المرتبطة بالعمل كزيادة الأجور والترقية، وحصول الفرد على الإحساس بالتقدم، وإذا رأى الفرد إلى أن عملية توزيع المكافآت بأنها عادلة، فإن الحصول عليها سيؤدي إلى ظهور مشاعر الرضا و تحسين مستويات الأداء، ويمكن توضيح الرضا المهني وعلاقته بالأداء المهني في الشكل التالي:



الشكل رقم (13) يوضح العلاقة بين الرضا المهني والأداء المهني.<sup>(62)</sup>

8-9- نظرية هاكمان Hakman لخصائص العمل: تتضمن نظرية خصائص العمل لهاكمان خمسة أبعاد تتمثل فيما يلي:

- التنوع في المهارة: وتعني التنوع في طبيعة العمل وفي كيفية أدائه مما يسمح للعاملين بأداء عدة أعمال مختلفة في الوقت ذاته وبطرق مختلفة، وهذا يمكنهم من استغلال جميع قدراتهم ومهاراتهم

ويشعرهم بأهليتهم لأداء عدة أعمال مختلفة في حالة عدم توفر المهارة اللازمة لدى العامل لأداء عمل معين فإنه سوف يسعى جاهدا لاكتساب هذه المهارة، وبالتالي يتطور الفرد مهنيا وذاتيا داخل العمل.

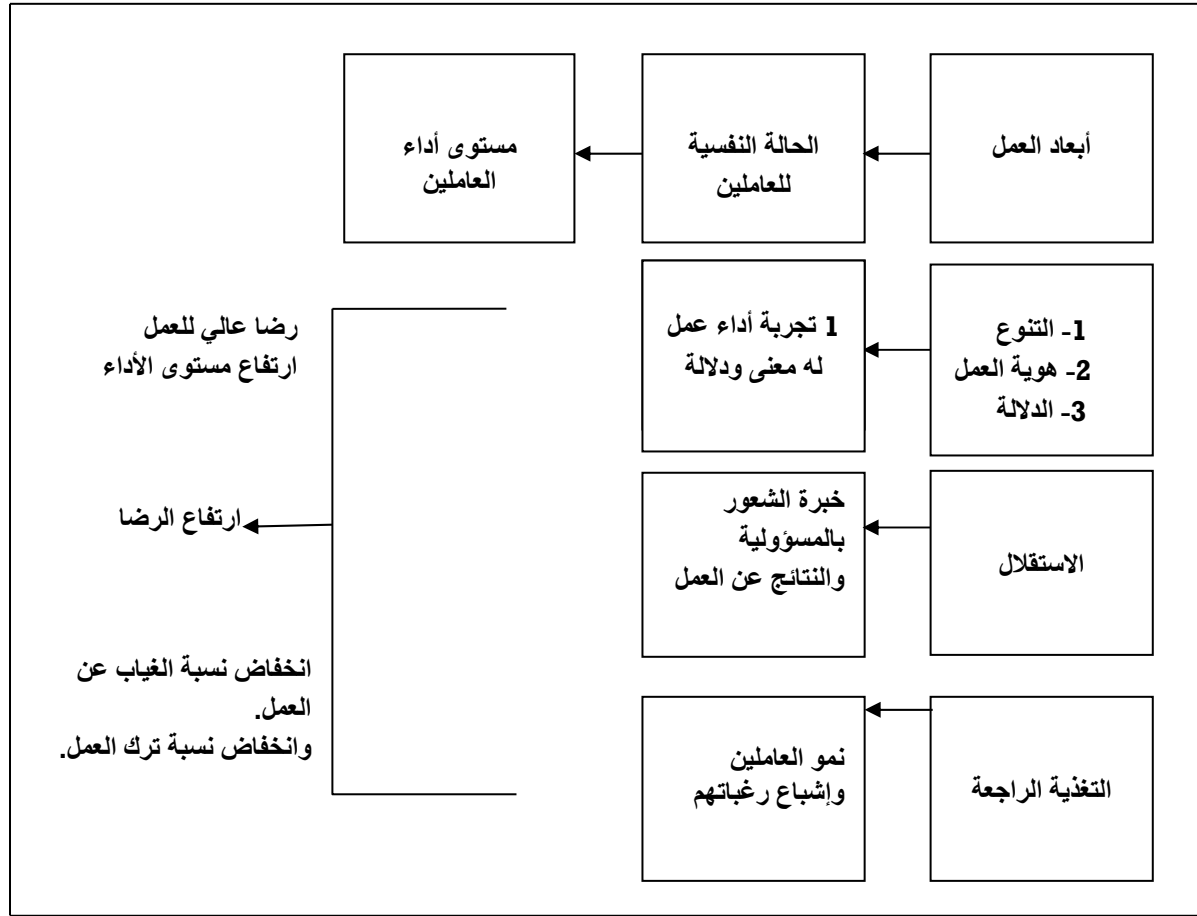
- هوية العمل: تعني السماح للعامل بأداء عمل متكامل من البداية إلى النهاية، وهذا يمكنه من الشعور بالاستقلالية والتحكم في تأدية العمل كله مما يجعله يشعر بالرضا وبالتالي إشباع دافع تحقيق الذات.

- دلالة العمل وأهميته: ويعني وجود تأثير العمل الذي يؤديه العامل على الآخرين من وجهة نظر العامل نفسه، فأهمية العمل بالنسبة للعامل تبين مدى اقتناعه بأن العمل الذي يؤديه له قيمة وأهمية في المنظمة، وهذا ما يجعل الفرد مسؤول عن عمله وأدائه بحماس.

- استقلالية العمل: تمنح للعامل الحرية والصلاحيات في العمل، وبالتالي تمكنه من السيطرة عليه، واتخاذ القرارات والتخطيط لها في حدود مهامه مما يدفعه للعمل وتحمل مسؤوليته اتجاهه.

- استرجاع المعلومات: وتعني توفير المعلومات للعامل على مستوى أدائه في العمل، وهذا يؤثر في فعاليته وتحسين أدائه مستقبلا مما يمكنه من التعرف على نقاط القوة والضعف في أدائه.

فبالاعتماد على هذه الأبعاد حسب هذه النظرية يخلق لدى الفرد الشعور بالرضا والدافعية العالية للعمل، والأداء الحسن للمهام وعدم ترك العمل أو الغياب عنه، ويمكن توضيح علاقة الرضا المهني بأبعاد العمل حسب **هاكمان** كمايلي:



الشكل رقم ( 14 ) يوضح: العلاقة بين أبعاد العمل والرضا عن العمل حسب (هاكمان):<sup>(63)</sup>

8-10- نظرية Z لويليام أوشي William ouchi : يرى ويليام أوشي أن المشكلات الإنتاجية التي تواجه منظمات الأعمال الأمريكية هي مسألة إنسانية قبل أن تكون مالية أو استثمارية، وترتكز هذه النظرية على ثلاث مبادئ هي الثقة والمهارة والألفة، فالثقة والإنتاجية أمران ضروريان في المؤسسات وعلى النظام الإداري إدراك ذلك وخلق جو الثقة بين العمال والمؤسسة، وعلى الإدارة اكتساب مهارة معرفة عمالها وخصائصهم وذلك لتتمكن من تكوين فرق عمل قادرة على تحقيق الفعالية الإدارية، بالإضافة إلى دعمهم والاهتمام بهم ودعم مشاعر الألفة بينهم وعدم الأنانية، بما يترتب عن ذلك الاستقرار والتفاعل مما يؤدي بهم إلى الشعور بتوافقهم مهنيًا.<sup>(64)</sup>

\* تعقيب على النظريات: ترى الباحثة أن النظريات التي تم استعراضها تناولت التوافق المهني والرضا المهني، وحتى وإن تعددت واختلفت في طرحها حول الاستفسار عما يجعل الفرد أكثر توافقًا في بيئته المهنية، وحول ما يجعله يقوم بأداء مهامه بفعالية، إلا أنها ارتكزت في آخر مطافها حول الرغبة في إشباع الفرد لحاجاته من خلال بذل جهد نافع يحصل من خلاله على عوائد ترضيه وتحقق له حاجاته

المختلفة، وعليه يجب على المنظمات الاهتمام بالفرد وتحقيق حاجياته والعمل على دفعه لتحسين أدائه لضمان فعاليته من خلال وضع مكافآت مادية ومعنوية وفتح باب الحوار مع العمال ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وإبداء آرائهم والتعبير عن المشكلات والصعوبات التي تواجههم وهذا للرفع من إنتاجيتهم التي تعود بالفائدة على المنظمة.

### III. سوء التوافق المهني

يمثل سوء التوافق المهني أحد الموضوعات الهامة التي يهتم بها علماء النفس في التنظيم، كونه ينشأ في ميدان العمل ويتعلق بالفرد والمنظمة والمشكلات التي تواجهها والخسائر البشرية والاقتصادية التي قد يتعرض لها، لذلك ينبغي إجراء بحوث ودراسات علمية للوقوف على أسباب سوء التوافق المهني و إيجاد حلول وقائية وأمنية لنقادي هذه المشكلة.

1- **تعريف سوء التوافق المهني:** يبدو سوء التوافق بمعناه العام في عجز الفرد عن إقامة علاقات راضية ومرضية بينه وبين من يتعامل معهم من الناس والأشياء في بيئته الاجتماعية والمادية، أي في عجزه عن حل مشكلاته اليومية على اختلافها. ولسوء التوافق مجالات عديدة من بينها سوء التوافق الاجتماعي وسوء التوافق الدراسي وسوء التوافق الزوجي وسوء التوافق المهني.... وغيرها.

ويعرف سوء التوافق المهني، بأنه إخفاق الفرد في عمله، إما لعدم تناسب قدراته مع عمله، أو لأنه يجد صعوبة في صلاته الاجتماعية بزملائه ورؤسائه في العمل.<sup>(65)</sup>

ويعرفه (كامل محمد عويضة)، بأنه: "عجز العامل عن التكيف السليم لظروف عمله المادية والاجتماعية أو لهما جميعا مما يجعله غير راض عنها، وغير مرضي عنه منها".<sup>(66)</sup>

يركز هذا التعريف على ضعف قدرات الفرد واستعداده للقيام بالعمل المطلوب منه والتدريب عليه، وبأن سوء التوافق المهني يرجع إلى أسباب فردية بحتة، تجعله غير راض عن نفسه.

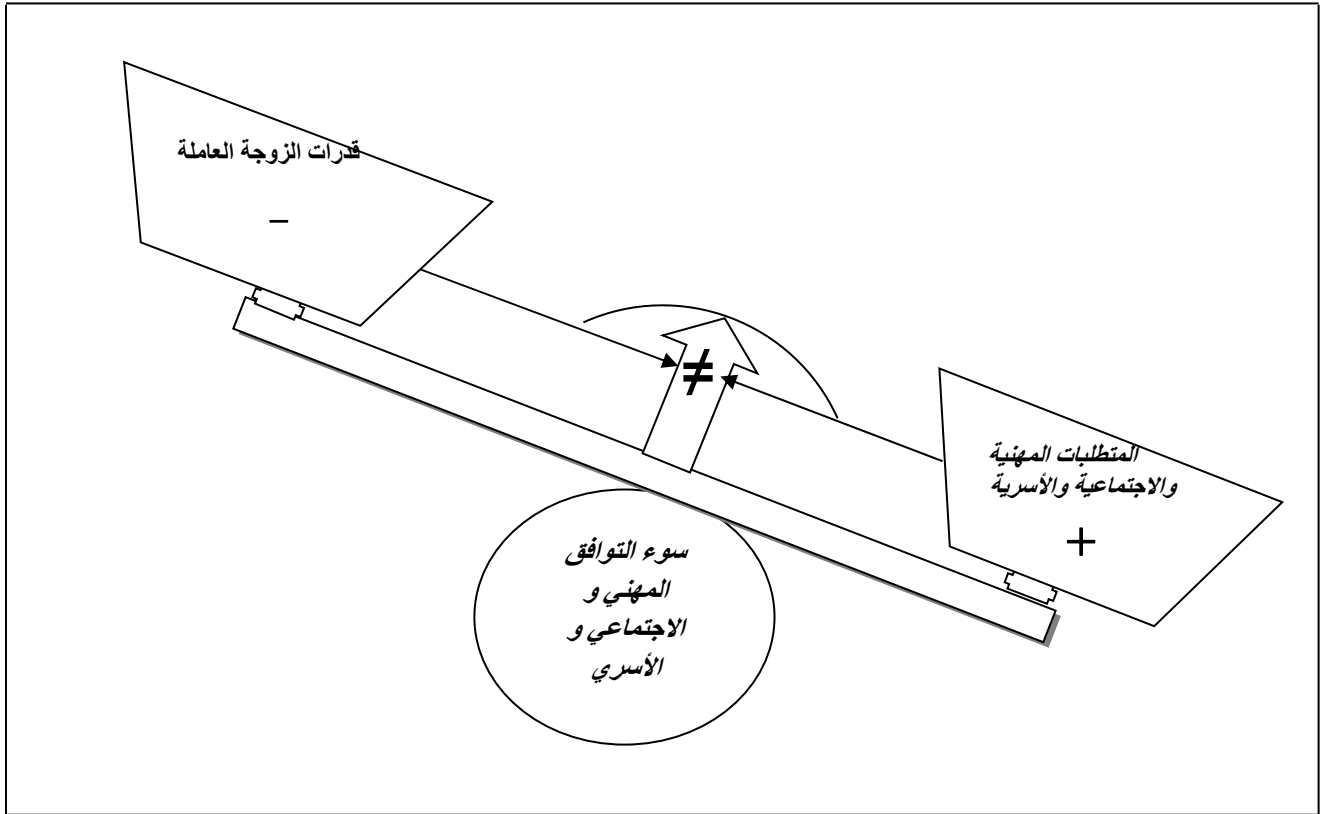
ويمثل سوء التوافق المهني لدى (كارل جارسون KARL GARRISON) بأنه عجز عن ملائمة سلوك الفرد بما يتصل ببيئته، وهو حالة تنتج عن محاولته للالتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد تدريبيا، ولا من ناحية القدرة، أو من نواحي أخرى، فسوء توافقه في أي مجال من مجالات الحياة يكون له رد فعله المضاد لتوافقه المهني، كونه يرتبط ارتباطا وثيقا بها خصوصا المجال الاقتصادي والحضاري مما يجعله يشعر بضخامة متاعبه وينظر لنكباته على أنها سوء الحظ، فيفقد ثقته في الآخرين ويشعر بعدم الأمن، والخوف.<sup>(67)</sup>

يتضح من خلال هذا التعريف أنه إلى جانب ضعف قدرات الفرد في تحقيق ما تتطلبه المهنة التي يزاولها، هناك قوى أخرى خارجية يتعرض لها الفرد تؤثر في سوء توافقه وتشعره بالفشل والخوف كمشكل الأجر، والأعباء المنزلية والاجتماعية.

وعليه فإن سوء التوافق المهني هو عجز العامل عن التكيف السليم لظروف عمله المادية أو الاجتماعية أو لهما جميعاً، ولما يطرأ على الظروف من متغيرات، وينشأ هذا العجز إما لنقص في اجتهد العامل أو استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته لنوع عمله، أو ينشأ عن اعتلال الصحة النفسية للعامل أو يكون نتيجة لهذين العاملين معاً.<sup>(68)</sup>

**2- تعريف سوء التوافق المهني لدى الزوجة العاملة:** ترى الباحثة أن سوء التوافق المهني لدى المرأة المتزوجة، هو عملية معقدة ومتشابكة كونها ترتبط بالعجز والفشل في التوفيق بين واجباتها الأسرية ومسؤولياتها الاجتماعية والتزاماتها المهنية وتحقيق أو خلق توازن بين هذه المجالات، ففشلها في المجال المهني يعني فشلها في المجال الأسري أو الاجتماعي والعكس صحيح فكل مجال له علاقة بالآخر، وهذا ما يخلق لديها مشكلات نفسية وجسمية ومهنية نتيجة عدم إشباع دوافعها وحاجاتها المتعددة والمتنوعة وشعورها بالنقص في إثبات قدراتها المهنية والحفاظ على مكانتها الاجتماعية وإرضاء غرائزها كزوجة وأم.

وعليه سنحاول رسم مخطط توضيحي لسوء التوافق المهني للزوجة العاملة كما في الشكل التالي:



شكل رقم (15) يوضح سوء التوافق المهني لدى الزوجة العاملة. إعداد الباحثة

3- أسباب سوء التوافق المهني: هناك أسباب متعددة لسوء التوافق المهني منها الشخصية ومنها

المهنية ومنها الاجتماعية:

3-1- الأسباب الشخصية:

- عدم تناسب قدرات ومهارات وسمات شخصية الفرد العامل مع متطلبات المهنة.
- إن الحالة الصحية السيئة للعامل تسبب له عجزاً في أداء عمله وإتمامه بنجاح مما يسبب له الشعور بالنقص.

- الحالة النفسية والمزاجية للعامل والاضطرابات الانفعالية والنفسية والقلق والإحباط وغيرها من المشكلات الشخصية التي قد يعاني منها العامل لها انعكاس على توافقه المهني.<sup>(69)</sup>

- عدم شعور الفرد بالأمن والحساسية الزائدة والخوف، والإرهاك والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والحوادث<sup>(70)</sup>، تجعله غير مستقر في عمله.



- الطموح المهني: قد يختار الفرد مهنة نتيجة لرغبات طارئة أو نصائح عارضة، أو تحت ضغط الوالدين وتقاليده الأسرة، حتى وإن كانت لا تتماشى مع الطموح الذي رسمه الفرد لنفسه في الحياة ودون مراعاة استعداداته وقدراته للنجاح فيها، مما يشعره بالاستياء وعدم الارتياح لها.<sup>(71)</sup>

### 3-2- الأسباب التنظيمية:

- تؤدي الظروف الفيزيائية السيئة كعدم ترتيب التجهيزات والمعدات والإضاءة الرديئة والآلات المتحركة التي تترك بلا حراسة أو عناية<sup>(72)</sup>، ووجود المواد الكيميائية أو الأدوية أو الغازات التي قد تستنشق عن طريق الجهاز التنفسي إلى الأمراض المختلفة والمزمنة كما تعرضهم للمخاطر والوقوع في الأخطاء والحوادث.

- تؤدي غموض سياسات التدريب والتوظيف والترقي، والأجور وعدم وضوح التعليمات الإدارية والاتصال بين العمال والرؤساء<sup>(73)</sup> إلى نقص وضعف المعلومات وعدم وضوح الأهداف مما يخلق لدى العمال الاستياء وسوء التوافق لديهم.

- يؤدي إهمال العلاقات الشخصية بين العمال ببعضهم البعض وبين العمال والإدارة وعدم توفير الخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية كإنشاء دور الحضانة للعاملات والتغذية، بالإضافة إلى الخدمات الترفيهية إلى التأثير السلبي على توافق العمال.<sup>(74)</sup>

- طبيعة الإشراف: إذ أن الإشراف المتسلط يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم التوافق<sup>(75)</sup>، فالمشرف القاسي والمتشدد والغير متسامح مع العمال يؤثر في نفسية العمال ويخلق علاقات متوترة بينه وبينهم.

### 3-3- الأسباب الاجتماعية:

- اختلاف البيئات من حيث العوامل الحضرية، العامل الذي ينزح من الريف للعمل بالصناعة يجد اختلافا كبيرا بين الهدوء والضوضاء، وطبيعة العلاقات المختلفة بين الأفراد في المجتمعات والاختلاف في العادات والقيم والاتجاهات يؤثر على توافق الفرد العامل ويشعره بالاغتراب وعدم الانتماء.<sup>(76)</sup>

- الاضطرابات المنزلية والاجتماعية تؤدي بالعامل إلى سخطه وسوء توافقه المهني، العامل الذي يزوج تحت أعباء منزلية أو اجتماعية يقع فريسة للتأزم النفسي، فيصبح عدوانيا ومتوترا، ومن بين هذه الأسباب الشقاق بين الزوجين، أو المرض المزمن لدى أحد أفراد الأسرة أو التزامات مالية وديون متراكمة أو قضايا معلقة....<sup>(77)</sup>

ومن الأسباب التي تؤدي بالمرأة العاملة إلى سوء توافقها هو :

- أنها قد تزاوّل أعمالاً لا تتفق أو تتنافر مع تكوينها البيولوجي والنفسي وسماتها الشخصية.
- يؤدي عمل المرأة خارج منزلها إلى حرمانها من أداء رسالتها ووظيفتها الأساسية، وهي الأمومة، مما يخلق لديها صراع بين مغريات الحياة العملية وبين حنينها إلى الاستقرار وبناء بيت تكون فيه الزوجة والأم.<sup>(78)</sup>

**4- مظاهر سوء التوافق المهني:** هناك جملة من المظاهر السلبية التي تعود على الفرد والمنظمة بسبب استياء العامل من مهنته، ومن بينها مايلي:

4-1- دوران العمل: إذ أنه يعبر عن نسبة دخول وخروج العمال من العمل، وهذا ما يجعل الفرد يشعر بعدم الاستقرار المهني ويبحث عن وظيفة أخرى وقد أكدت بعض الدراسات على أنه كلما زادت درجة رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية.<sup>(79)</sup>

4-2- الغياب والتأخير: وهو غياب إرادي بدون عذر عن العمل، يعبر عن قوة دافعية الطرد من موقف العمل، باعتبارها من آثار عدم الرضا لدى العاملين، المتعلقة بطبيعة العمل وظروفه ومعاملة الإدارة ونوع الإشراف والحوادث وأزمة المواصلات ... .

4-3- الشكاوي والتظلمات: إذ يعبر تكرارها عن سوء العلاقات بين العاملين والإدارة وعدم الاستقرار، وقد يعود ذلك بسبب انعدام العدالة في الأجور أو ظروف العمل السيئة.... وغيرها.

4-4- الحوادث والإصابات: حيث يتعرض المستأؤون للحوادث أكثر من غيرهم من العاملين، لما يثيره الجو النفسي المتوتر الكئيب الذي يتميز بقلة الجاذبية نحو العمل والنفور من مواقف العمل غير السارة وعديمة الفائدة.

4-5- حصر وتقييد الإنتاج: حيث يلجأ العامل المستاء من سياسة الإدارة إلى التحديد المقصود للإنتاج، والتوقف عن العمل. ويأخذ الموقف السلوكي لسوء رضا العامل عن العمل أشكالاً كثيرة، مثل الإهمال واللامبالاة والتكاسل، ومعارضة اللوائح والتعليمات التنظيمية وغيرها من الأشكال المضرة للمنظمة.<sup>(80)</sup>

4-6- ضعف الاندماج الوظيفي يحصل عندما يعتبر العامل عمله غير مهم في حياته، أي أن ارتفاع الأداء أو انخفاضه لا يؤثر على شعوره بالفخر والتقدير الذاتي، إذ لا يبرز لديه مفهوم تقدير الذات.<sup>(81)</sup>

4-7- يتعرض الفرد للعديد من المشكلات الصحية والضغط النفسية العالية بسبب عزله عن التكيف والانسجام ببيئته الاجتماعية في العمل فتتولد لديه حالات من الغضب والتوتر الانفعالي والمرض، فيصبح مصدر قلق وانزعاج لزملائه ورؤسائه، ومرؤوسيه، ويبدو سوء توافقه هذا في مظاهر عديدة من بينها: كرهه للناس دون سبب معقول، عدوانيته عليهم، كثرة الشكوى، متقلب في سلوكه، متردد، حيران وغير مطمئن..... وبالتالي لا يجد طعما في مهنته وحياته بل يكابدها من فرط ما يعانيه من مشكلات صحية وتوترات نفسية.(82)

4-8- إتباع سلوك الانحراف والإدمان على الكحوليات والمخدرات.  
فالمظاهر السلبية لها تأثير مباشر على الإنتاج، من الناحية الكمية والنوعية، كما تؤثر سلبا على سلامة التنظيم، مما يستوجب تطبيق الإجراءات الوقائية للتصدي لمظاهر سوء التوافق المهني، ومعالجة المشاكل النفسية والاجتماعية والفيزيائية التي تعترض العاملين.(83)

5- **قياس التوافق المهني:** تسعى كل منظمة إلى استخدام طرق ومقاييس للكشف عن مستويات التوافق المهني لأفرادها منها الذاتية والموضوعية وكل منها يعتمد على محددات ومؤشرات معينة سنحاول التمييز بينها فيما يلي:

5-1- **المقاييس الذاتية:** تقوم المقاييس الذاتية للتوافق المهني على تعميم قائمة تتضمن أسئلة توجه إلى الفرد، لمحاولة الحصول على تقرير يكشف عن درجة توافقه مع العمل(84)، ومن أهم طرق المقاييس الذاتية مايلي:

طريقة هرزبرغ (طريقة القصة): وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم وكذلك الأوقات التي شعروا فيها بالاستياء عن عملهم ومحاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء رضاهم أو استيائهم، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم سلبا أو إيجابا.(85)

مقياس الإرضاء: وهو من إعداد **عباس محمود عوض**، ويعني الإرضاء في الاختبار: الرضا عن العامل من وجهة نظر رئيسه في العمل، ويتضمن هذا الاختبار عشرة متغيرات تتمثل في: الغياب عن العمل، التأخير عن الحضور، الحوادث، الجزاءات، الصلاحية للعمل، جودة الإنتاج، الترقية، العلاوات، محك **هيرون** ( والذي يقيس مدى تكيف العامل مع ظروف العمل)، وكذلك مقياس الترتيب والذي يتناول عوامل النجاح لدى العامل كالأداء، والإنتاجية والذكاء والميل للعمل.(86)

استبيان وصف المهنة: من تصميم (سميث وآخرون) 1969 وقد تم إعداده من أجل تقدير معدلات التوافق المهني لخمس أبعاد أو جوانب للمهنة، وهي: المهنة ذاتها والإشراف والراتب والترقية والزملاء، وضمن كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة قائمة بكلمات أو جمل قصيرة، وعلى العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت كل كلمة أو جملة تصف المهنة أم لا، باستخدام إجابات من نوع الإثبات أو عدم المعرفة، وتعطى لكل كلمة أو جملة قيمة رقمية توضح مستويات التوافق المهني، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة لمستويات التوافق المهني على كل بعد أو وجه. كما أنه يمكن جمع القيم الرقمية للأبعاد الخمسة لتعطينا قيمة رقمية عامة لمستوى التوافق المهني العام.<sup>(87)</sup>

اختبار جامعة مينيسوتا: وضع هذا الاختبار من قبل أساتذة جامعة مينيسوتا بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1962، ويتألف المقياس من شقين يشتملان (80) سؤالاً في شكل وحدات تجريبية، يضم كل من:

- الشق الأول: تتمثل في قائمة مقياس (هوبوك HOBCK) مختصرة حول الرضا عن العمل، ويتضمن (04) وحدات يجيب عنها الفرد باختيار إحدى الاحتمالات السبع تكون معبرة عن إدراكه للموقف.

- الشق الثاني: يقيس اتجاه العامل وفقاً لمركز العلاقات الصناعية، ويضم (76) سؤالاً لقياس اتجاه العامل، خصص (54) منها لقياس الاتجاه نحو (07) مظاهر مثل ظروف العمل، نوع العمل، الإشراف، زملاء العمل....، والثاني يتكون من (22) وحدة تغطي مجالات الرضا عن العمل والرؤساء والزملاء، والأجر والترقية.... ويختار الفرد إحدى الدرجات التالية: أوافق بشدة، أوافق، غير متأكد، أعارض، أعارض بشدة.<sup>(88)</sup>

المقابلة الشخصية: حيث يناقش الرئيس مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناءاً على إجاباتهم، يتم تحليلها ومعرفة مدى رضاهم وتوافقهم مع عملهم.<sup>(89)</sup>

**5-2- المقاييس الموضوعية:** وتهتم بقياس التوافق المهني من خلال الآثار السلوكية لدى العاملين، كترك العمل، دوران العمل والغياب مثلاً واعتبار معدل الغياب مؤشراً لمعرفة درجة الرضا العام عن العمل.

ويعد هذا النوع من المقاييس موضوعي كونه يرصد ويتبع سلوك الأفراد من خلال وحدات قياس موضوعية تكشف عن المشكلات الخاصة بالتوافق والرضا المهني.<sup>(90)</sup>

على رأسها مايلي:

معدل دوران العمل: حيث يقدر دوران العمل في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد العاملين على النحو التالي:

$$\frac{\text{عدد العاملين في أول المدة} + \text{عدد العاملين في آخر المدة}}{2 \text{ (متوسط عدد العاملين)}}$$

ويمكن حساب هذه المعدلات خلال فترة زمنية معينة تتراوح بين ثلاث أو ستة أشهر أو سنة معينة. وينبغي الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العمالة على أساس عامل الرضا وحده بل هناك عوامل أخرى كالبدايل المتاحة والتي تتوقف بدورها على التطورات الاقتصادية، وعامل الجنس مثلا. (91)

قياس التفضيل: ويستخدم هذا المقياس لقياس درجة تفضيل الفرد للناتج، ولتحديد الأهمية النسبية لكل ناتج (عائد) بالنسبة للفرد، بوضع أربعة أو خمسة احتمالات، وذلك بإعطاء قيمة لكل متغير على النحو التالي:

- ✓ مرغوب جدا ( 5 )
- ✓ مرغوب ( 4 )
- ✓ عدم التقرير ( 3 )
- ✓ غير مرغوب ( 2 )
- ✓ غير مرغوب أبدا ( 1 )

وترتب النواتج المتاحة أو الأهداف المختلفة، طبقا لدرجة كل ناتج.

قياس مؤشر الغياب: يعتمد على تحليل السلوكات المعبرة عن مشاعر الأفراد كالغياب وترك الخدمة والتمارض والتي يتم قياسها وفقا للمعادلة التالية:

$$\text{معدل الغياب} = 100 \times \frac{\text{مجموع أيام الغياب}}{\text{متوسط الأفراد العاملين} \times \text{عدد أيام العمل}}$$

كما يمكن حسابه كما يلي:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{عدد ساعات الغياب}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

أما معادلة ترك الخدمة فيمكن حسابها كما يلي:

$$\text{معدل ترك الخدمة} = \frac{\text{مجموع حالات ترك الخدمة لمدة معينة}}{\text{مجموع العاملين في منتصف الفترة}} \times 100, (92)$$

ما يمكن قوله أن هذه المقاييس والاختبارات لها هدف واحد وهو قياس مستوى التوافق والرضا لدى الفرد العامل إلا أنها تختلف في طرق القياس، لذلك على الباحثين مراعاة الطريقة التي تساعد في اختبار عينة الدراسة، والمقياس الأكثر دقة والذي يخدم أهداف بحوثهم.

**6- الإجراءات الوقائية لتفادي سوء التوافق المهني:** يركز مستوى التوافق المهني لدى العامل على مدى توفر الظروف الملائمة للعمل، وعلى مدى قدراته لأداء العمل، ولتحقيق ذلك يجب على المنظمات أن تتخذ الإجراءات الوقائية لتحقيق وعلاج المشكلات التي قد تواجهها وتواجه عمالها، ومن بين أهم الإجراءات نذكر منها مايلي:

**6-1- الاختيار المهني:** يهدف إلى وضع العامل المناسب في المكان المناسب ويتطلب ذلك تحليل الفرد وتحليل العمل من خلال فهم شخصية الفرد واستعداداته وقدراته وإمكاناته وميوله واتجاهه ومعرفة نقاط قوته ونواحي قصوره وتحديد ما تتطلبه المهنة من مهارات جسمية وعقلية واحتمالات الخطر التي تتضمنها. (93)

**6-2- التكوين والتدريب المهني:** وذلك بهدف الرفع من كفاءة العامل وتحسين أدائه وتقييم فعاليته. (94)

**6-3- إشباع حاجات الفرد:** يعني العمل للفرد أكثر من مجرد الحصول على القوت بل يتعداها إلى كون أن العمل يحقق له الأمن والانتماء والاعتراف والتقدير والفهم وتحقيق الذات. فالعمل يشعر الفرد بأنه جزء لا يتجزأ من المجتمع، وهذا يشعره بالسعادة والرضا ويخفف من توتره.

4-6- توفير بيئة مناسبة للعمل: من الضروري أن توفر بيئة عمل مناسبة للعامل لتأدية عمله على أحسن وجه مثل تزويده بالأدوات والمواد المناسبة والظروف الفيزيائية التي تساعد على الإنتاج بكفاية ويحد أدنى من المجهود والتي تساعد على إشباع حاجاته المختلفة.<sup>(95)</sup>

5-6- تنقية جو العمل من الاتجاهات غير المرغوب فيها: تؤثر الاتجاهات على سلوكيات العامل فتدفعه في الاتجاه المناسب أو السيئ فتعطله عن العمل وتكوين العلاقات الإنسانية مع أفراد المنظمة، ويمكن دور القائد في التأثير على سلوك العامل وعلى روحه المعنوية، فإذا تبنى القائد اتجاهاً موجباً وأعطى للفرد قيمة فإنه يكون بذلك قد أخذ قراراً إيجابياً يحسن به جانباً من جوانب سلوكيات العامل.<sup>(96)</sup>

6-6- وضع برامج تحسن من العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل ومدراءهم: حيث يصبحون فيها ككتلة واحدة متماسكة لهم أهداف ومسؤوليات مشتركة وواضحة تجعلهم متكافين لا متنازعين.

7-6- تقليل التعارض بين متطلبات العمل والمسؤوليات العائلية: وذلك من أجل خلق التوازن بين العمل والحياة، وإزالة المعوقات التي قد تواجه الموظف نتيجة تعارض واجبات العمل مع الحياة الخاصة، مما يزيد من حرص الموظف على الالتزام والانخراط في مهنته وتحسين أدائه.<sup>(97)</sup>

8-6- مساعدة العاملين على حل مشكلاتهم، وتقديم كافة صور المساعدة المادية والمعنوية والدعم النفس العامل الذي يعاني من مشكلة نفسية أو سلوكية معينة لمواجهتها بأسلوب جيد وفعال.<sup>(98)</sup>

وخلاصة القول أن إيجاد سبل وقائية لسوء التوافق المهني أمر مهم وضروري خصوصاً في عصرنا الحالي "عصر المنظمات" الذي يمتاز بالتنافس والصراع من أجل استقطاب الموارد البشرية الكفوة ومواكبة التطورات لضمان بقائها واستمراريتها.

#### 7- علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة:

إن توافق الزوجة العاملة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بصحتها النفسية والجسدية، فتوافقها يعني قدرتها على الانسجام مع مختلف العوامل البيئية المحيطة بعملها والتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل، ويؤدي عجزها إلى خلق الإحساس بالفشل ويعرضها للمعاناة النفسية والصراعات المختلفة.

وقد وجد من خلال عدة دراسات أن الأسباب المؤدية إلى تعرض المرأة العاملة للضغوط النفسية يعود للمرأة نفسها أو للعمل أو المؤسسة التي تشتغل بها نظراً لتعيينها في مواقع لا تتلاءم مع قدراتها الجسمية أو النفسية أو الذهنية أو مع عمرها أو خلفيتها الاجتماعية كأم وكزوجة أو لعدم رغبتها في العمل بذلك الموقع، أو عدم توفر الظروف الملائمة لأداء عملها، أو أن النظام الداخلي للمؤسسة غير جيد، أو علاقتها بمسؤوليها وزملائها غير جيدة.... ، كل هذه العوامل تسبب عدم الحصول على

توافقها المهني واستيائها، الأمر الذي يمكن أن يؤدي بها للمعاناة والتعرض الشديد للضغوط النفسية وبالتالي للاحتراق النفسي<sup>(99)</sup>، والذي يظهر على شكل حدوث زيادة انقطاعها عن العمل بإجازات أو بدون إجازات، ورداءة في نوعية الإنتاج والإرهاق الشديد والانطواء وعدم الاهتمام بالآخرين بالإضافة للمشكلات الجسدية التي تتعرض لها كالضغط الدموي وأمراض القلب.....



### خلاصة:

يعتبر موضوع التوافق المهني احد المواضيع المهمة في السلوك التنظيمي كونه يدرس سلوكيات العاملين ويحاول تحقيق توافقهم على المستوى النفسي والاجتماعي والمهني، فالموارد البشرية في المؤسسات تعتبر القلب النابض لها ، فلا يمكن لأي مؤسسة تحقيق نجاحها إلا إذا حققت توافق أفرادها وتفاعلهم وتحقيق أداء جيد، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحقيق أهداف المؤسسة ونشاطها واستمرارها ، إضافة إلى تأقلمها مع المتغيرات الخارجية ، فاستقرار الفرد وتوافقه يؤدي بالمؤسسة إلى الحفاظ على مكانتها وتحقيق أهدافها.

## قائمة المراجع المستخدمة في فصل التوافق المهني:

- (1) حسين أحمد حشمت ومصطفى حشمت باهي، التوافق النفسي والتوازن الوظيفي، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص:40.
- (2) سهير كامل أحمد، الصحة النفسية والتوافق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 1999، ص:27.
- (3) Cohen Ronald Jay, psychologie and ajustement, values, culture and change, Alyn and Bacon, Boston, 1994, p : 32.
- (4) إجلال سري محمد، علم النفس العلاجي، ط2، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة- مصر-، 2000، ص:33.
- (5) سهير كامل أحمد، الصحة النفسية والتوافق، مرجع سابق، ص:42.
- (6) مهى علي سلمان، التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الوجداني، قسم الإرشاد النفسي، دراسة ميدانية على موظفات جامعة دمشق تحت إشراف د: رغداء نعيصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق كلية التربية، سوريا، 2010-2011، ص- ص: 47-48.
- (7) صلاح أحمد مرحاب، سيكولوجية التوافق النفسي ومستوى الطموح، دار الأمان للنشر والتوزيع، ط1، الرباط ، 1989، ص- ص: 50-52.
- (8) صالح بن محمد الصغير، التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين - دراسة ميدانية تحليلية مطبقة على الطلاب الوافدين في جامعة الملك سعود بالرياض-، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2001، ص: 32.
- (9) صلاح الدين أحمد الجماعي، الاغتراب النفسي الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 95.
- (10) ماهر محمود عمر، سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر، 2008، ص: 372.
- (11) عبد المطلب أمين القرطي، الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ص:65.
- (12) صلاح أحمد مرحاب، سيكولوجية التوافق النفسي ومستوى الطموح، مرجع سابق، ص: 54.
- (13) سهير كامل أحمد، الصحة النفسية والتوافق، مرجع سابق، ص- ص: 22-23.
- (14) محمد عبد الظاهر الطيب، مبادئ الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994، ص: 33.
- (15) سهير كامل أحمد، سيكولوجية الأطفال طوي الاحتياجات الخاصة، مركز الإسكندرية، 1998، ص: 29.
- (16) فوزي محمد جبل، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط1، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص- ص: 74-78.
- (17) عبد الحميد محمد الشاذلي، التوافق النفسي للمسنين، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص: 175.
- (18) مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية -دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل- قسنطينة، مرجع سابق، ص: 24.
- (19) بن غريال سعيدة، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، مرجع سابق، ص- ص: 119-120.
- (20) أماني حمدي شحادة الكحلوت، دراسة مقارنة للتوافق النفسي الاجتماعي لدى أبناء العاملات وغير العاملات في المؤسسات الخاصة في مدينة غزة، قسم علم النفس، مذكرة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: أسامة عطية المزيني، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، فلسطين، 2011، ص: 50.

- (21) زياد بركات، الاتجاه نحو الالتزام الديني وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين، 2006، ص- ص: 12-13.
- (22) محمد بن عيسى بن محسن الشاعري، التوافق المهني لدى المشرفين التربويين لمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مرجع سابق، ص: 15.
- (23) إبراهيم شوقي عبد الحميد، علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار الطباعة، القاهرة- مصر، -، 1998، ص: 130.
- (24) سعد رياض، الصحة النفسية للعمال، ط1، دار الكلمة، مصر، 2005، ص: 15.
- (25) بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، -، 2001، ص: 48.
- (26) عباس محمود عوض، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006، ص: 15.
- (27) محمد سلامة غباري وأميرة منصور يوسف علي، مدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية - مصر، -، 1991، ص: 101.
- (28) عبد الحميد محمد الشاذلي، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص: 64.
- (29) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي -أطر نظرية وتطبيقات عملية-، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، -، 2008، ص: 60.
- (30) مروان طاهر الزعبي، الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، -، 2011، ص: 18.
- (31) محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2005، ص- ص: 364-365.
- (32) خضير كاظم حمود الفريحات وآخرون، السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة-، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، -، 2009، ص: 119.
- (33) محمد بن عيسى بن محسن الشاعري، التوافق المهني لدى المشرفين التربويين لمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مرجع سابق، ص- ص: 32-33.
- (34) مصطفى فهمي، التكيف النفسي، دار مصر للطباعة، مصر، دون سنة، ص- ص: 187-205.
- (35) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت-لبنان، -، 1996، ص: 166.
- (36) محمد بالرابح، التكيف المهني، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران-الجزائر، -، 2010، ص: 173.
- (37) سمية بن عمارة، عنوان المداخلة: صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني للطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة -الجزائر، -، 2010، ص: 358.
- (38) بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد السادس، جامعة الوادي -الجزائر، -، 2014، ص: 141.

- (39) محمد ربيع شحاته، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن-عمان، 2010، ص: 241.
- (40) بوعامر أحمد زين الدين، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مرجع سابق، ص- ص: 143-144.
- (41) سفيان بوعطيط، القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني، مرجع سابق، ص: 182.
- (42) فاروق عبده فيله والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان -الأردن-، 2005، ص: 291.
- (43) محمد بن عابد المشاوية الدوسري، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مركز الدراسات والبحوث، الرياض-المملكة العربية السعودية-، 2005، ص: 29.
- (44) مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2005، ص: 208.
- (45) بن خورر خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، قسم علم الاجتماع، رسالة ماجستير غير منشورة، تحت إشراف: براهيم الطاهر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011، ص: 92.
- (46) عطا الله وآخرون، الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص- ص: 22-23.
- (47) عائشة إبراهيم البريمي، الرضا الوظيفي لدى الشرطة النسائية، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2007، ص: 34.
- (48) بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مرجع سابق، ص: 147.
- (49) محمود حسن الهواسي وحيدر شاكر البرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة، مطبعة ابن العربي، بغداد-العراق-، 2014، ص: 88.
- (50) نور الدين تاويريت، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009، ص: 17.
- (51) خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2014، ص: 44.
- (52) فيصل محمود الشاورة، مبادئ إدارة الأعمال: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص: 69.
- (53) رونالدو ريجيو، ترجمة: فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص- ص: 237-239.
- (54) عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ومحمد بن مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007، ص- ص: 79-82.
- (55) عامر سامي محمد صالح، التوافق المهني لدى ذوي المهن الصحية في مستشفيات جراحة القلب في العراق وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، العدد السادس، العراق، 2010، ص- ص: 173-174.
- (56) لبرارة إيمان، التوافق المهني لدى السيكلوجي الإكلينيكي في المؤسسة العقابية وعلاقته بمتغيرات السن والجنس والخبرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العيادي، تخصص علم النفس الوسط العقابي، جامعة الحاج لخضر باتنة، تحت إشراف د: أمزيان وناس، الجزائر، 2010- 2011، ص- ص: 136-137.

- (57) عبد الله بن أحمد محمد العطاس، فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة، قسم علم النفس، مذكرة دكتوراه: تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، تحت إشراف أ.د: محمد بن جعفر جمل الليل، المملكة العربية السعودية، 2009، ص: 58.
- (58) لبرارة إيمان، التوافق المهني لدى السيكولوجي الإكلينيكي في المؤسسة العقابية وعلاقته بمتغيرات السن والجنس والخبرة، مرجع سابق، ص: 137.
- (59) عبد الله بن أحمد محمد العطاس، فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة، مرجع سابق، ص - ص: 59-60.
- (60) رونالدو ريغيو، ترجمة: فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص - ص: 271-270.
- (61) عبد اللطيف محمد خليفة، الدافعية للإنجاز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص - ص: 110-109.
- (62) رونالدو ريغيو، ترجمة: فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص - ص: 275-273.
- (63) عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص - ص: 237-234.
- (64) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي - أطر نظرية وتطبيقات عملية -، مرجع سابق، ص - ص: 95-94.
- (65) فتحي محمد موسى، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر، عمان - الأردن، 2013، ص: 244.
- (66) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص: 167.
- (67) محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، مرجع سابق، ص: 324.
- (68) صبرة محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت، سيكولوجية الصناعة، دار المعرفة الجامعية، 2004، الأزاريطة - مصر -، ص: 332.
- (69) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص - ص: 170-169.
- (70) بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص: 50.
- (71) صبرة محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت، سيكولوجية الصناعة، مرجع سابق، ص: 238.
- (72) عبد الرحمان محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1995، ص: 132.
- (73) بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص: 50.
- (74) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص: 170.
- (75) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، مرجع سابق، ص: 178.
- (76) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص: 169.
- (77) صبرة محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت، سيكولوجية الصناعة، مرجع سابق، ص: 330.
- (78) عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 352.
- (79) علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، دون سنة، ص: 243.

- (80) محمد بالرابح، الرضا عن العمل، مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران، الجزائر، 2011، ص-ص: 141-146.
- (81) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، مرجع سابق، ص: 180.
- (82) عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة -مصر-، 2007، ص: 371.
- (83) محمد بالرابح، التكيف المهني، مرجع سابق، ص-ص: 200-201.
- (84) علي أحمد العمري، الرضا المهني: دراسة ميدانية للتعليم الابتدائي في المملكة العربية السعودية، ط1، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2008، ص: 84.
- (85) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي -أطر نظرية وتطبيقات عملية-، مرجع سابق، ص: 107.
- (86) محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، مرجع سابق، ص: 369-370.
- (87) رونالدو ريجيو، ترجمة: فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص: 271.
- (88) محمد بالرابح، الرضا عن العمل، مرجع سابق، ص-ص: 155-156.
- (89) سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي -أطر نظرية وتطبيقات عملية-، مرجع سابق، ص: 108.
- (90) أحمد العمري، الرضا المهني: دراسة ميدانية للتعليم الابتدائي في المملكة العربية السعودية، مرجع سابق، ص: 48.
- (91) محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 115.
- (92) محمد بالرابح، الرضا عن العمل، مرجع سابق، ص-ص: 153-154.
- (93) محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 297.
- (94) عبد الفتاح بوخمخم، تسيير الموارد البشرية: مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، مرجع سابق، ص: 24.
- (95) الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص: 172.
- (96) صبرة محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت، سيكولوجية الصناعة، مرجع سابق، ص: 368.
- (97) مروان طاهر الزعبي، الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل، مرجع سابق، ص: 100.
- (98) عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص: 355.
- (99) جاجان جمعة الخالدي ورشيد أحمد البرواري، الاحتراق النفسي لدى المرأة، ط1، دار جرجير للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2013، ص-ص: 152-155.

## الفصل الرابع: الزوجة العاملة.

---

- 1) تعريف العمل والزوجة العاملة
- 2) تقسيم عمل المرأة المتزوجة
- 3) أسباب خروج الزوجة العاملة للعمل
- 4) انعكاسات خروج المرأة للعمل
- 5) رعاية المرأة العاملة
- 6) دور القابلات في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع
- 7) الأدوات الإسعافية التي يجب أن تتوفر لدى القابلة
- 8) تقنيات التواصل التي يجب أن تتوفر لدى القابلات

## تمهيد:

يشكل العمل أحد الدعائم الأساسية في بناء المجتمع، ونموه، وتعتبر المرأة العاملة المتزوجة من بين الفئات المعبر عنها كقوة عاملة منذ القدم مستخدمة في ذلك كل ما هو موجود وكل ما يحيط بها في سوق العمل والتي تؤثر فيه و تساهم في نشاطه، إلا أنه لا يمكن نكران ما تعانيه المرأة العاملة المتزوجة من صعوبات وضغوطات نفسية بسبب عملها وتعدد مسؤولياتها والتناقض الذي تعيشه في حياتها بين راحتها في العمل واثبات ذاتها فيه وبين المشكلات التي تواجهها في حياتها المهنية والاجتماعية والأسرية، وعليه سنحاول في هذه الأسطر توضيح العمل لدى الزوجة العاملة وانعكاساته عليها.



## 1- تعريف العمل:

إن العمل ظاهرة إنسانية و اجتماعية شاملة على حد عبارة علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا مارسال موس (1872 - 1950 Marcel Mauss ) ذات أبعاد متعددة ، منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعية ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.(1)

كما يعرف بأنه نشاط إنساني مباشر طلبا لدوافع و مكافآت خارجية، وقد يكون هذا النشاط ماديا أو فكريا أو كلاهما وقد يكون بسيطا أو معقدا.(2)

ويعرف أيضا بأنه جهد فكري أو جسماني يبذله العامل لقاء أجر سواء كان بشكل دائم أو عرضي أو مؤقت، أو موسمي.

- أما العامل فهو كل شخص ذكر كان أو أنثى يؤدي عملا لقاء أجر ويكون تابعا لصاحب العمل أو تحت إمرته، ويشمل ذلك الأحداث ومن كان قيد التجربة أو التأهيل.(3)

ومما لاشك فيه أن المرأة هي نصف المجتمع، وهي الشريك الأساسي للرجل في الحياة الاجتماعية من حيث كونها أخت وابنة و زوجة وأم وشريكة له في الحياة الاقتصادية من حيث قدرتها على الإنتاج والتنمية ودفع عجلة التقدم والازدهار. فهي تعتبر قوة هائلة في مجال العمل، وهذه القوة معترف بها في جميع أنحاء العالم كونها تساعد في دفع عجلة التقدم الصناعي والتنمية وتعود بالنفع على بلادها وأسرتها.(4)

## 2- تقسيم عمل المرأة المتزوجة: يقسم عمل المرأة إلى نوعين هما:

- العمل داخل المنزل: أي أن أي عمل يكون ضمن أسرتها من حيث القيام بشؤون المنزل، ومتطلباته، وتربية الأبناء، والعناية بالزوج وكل ما يتطلب ذلك من رعاية لشؤون الأسرة، ومن الجدير بالذكر أن عمل المرأة في هذه الحالة يتم من دون أجر مادي.

- العمل خارج المنزل: ويقصد به العمل الذي تقوم به المرأة خارج المنزل يكون مقابل أجر تتقاضاه نتيجة عملها خارج بيتها.(5)

والزوجة العاملة هي التي تجمع بين هذين النوعين من العمل.

### 3- أسباب خروج الزوجة العاملة للعمل:

تختلف أسباب خروج الزوجة العاملة للعمل حسب اختلاف أهدافها وأهداف كل أسرة ومجتمع ومن بين هذه الأسباب يمكن ذكر مايلي منها:

#### الأسباب الاقتصادية:

- يساهم عمل الزوجة خارج المنزل في تحسين المستوى المعيشي للأسرة والأبناء.<sup>(6)</sup>
- الاستقلالية في النفقة في ظل كثرة النفقات المتنوعة على أفراد الأسرة، ترغب الزوجة في أن تتفق على نفسها كما تشاء دون انتظار إعالة الآخرين لها.
- عدم وجود معيل في الأسرة: تجد المرأة نفسها في كثير من الأحيان مضطرة للبحث عن عمل والخروج إلى العمل في ظروف غير مناسبة، بسبب الأحوال المعيشية والأسرية الصعبة مثل عدم وجود مصدر للدخل في الأسرة لسبب أو لآخر كعدم وجود معيل لها بسبب الطلاق أو وفاة الزوج أو بسبب عصال يمنعه من العمل، أو بسبب تعدد حالات الزواج، أو عدم رغبة الزوج بالعمل و الاتكال على الزوجة.<sup>(7)</sup>
- ارتفاع تكاليف العيش وتبدل أنماط السلوك الاستهلاكي، فالتطور التقني والتكنولوجي أدى لارتفاع فاتورة النفقات على السلع المعمرة، وأمام غلاء المعيشة وتبدل أنماط الاستهلاك وعدم كفاية الدخل الأسري أو دخل الزوج، تضطر المرأة إلى العمل خارج المنزل لتساعد على سد النفقات المختلفة والتماشي مع الحياة العصرية.
- المساهمة في بناء المجتمع والتنمية الاقتصادية فبواسطة العمل تستطيع المرأة أن تحافظ على سرعة بناء الاقتصاد الوطني.<sup>(8)</sup>
- ازدياد حجم البطالة والارتفاع المطرد في الأسعار واتساع مساحات الفقر، حيث أنها تشكل عوامل ضاغطة على الأسر العربية مما أصبح من خروج المرأة للعمل ضرورة تملئها متطلبات الحياة اليومية والحاجة إلى تحسين مستوى المعيشة المهدد بالمفاجآت.<sup>(9)</sup>

- أزمة النقشف التي يعيشها العالم ، منذ 2015 التي أدت إلى غلق المؤسسات، فالجزائر مثلا تأثرت بهذه الأزمة ومست الكثير من قطاعاتها، مما جعل الحكومة الجزائرية تعلن عن إجراءات جديدة لمواجهة أزمة انخفاض أسعار البترول، وذلك بتسريح آلاف العمال من المؤسسات العمومية التي أثبتت عدم جدواها اقتصاديا، وهذا ما يقلل من مداخيل الأسر الجزائرية وتهديدها بالفقر والحرمان من إشباع حاجاتها المختلفة. ما يدفع بالمرأة الجزائرية إلى الوقوف مع أخيها الرجل لمواجهة هذه الظروف والمتغيرات التي مست البلد.

#### الأسباب النفسية والاجتماعية:

- تسعى الزوجة للامان والاستقرار واثبات ذاتها وما يمنحها ذلك هو العمل الذي يعطيها فرصة إظهار إمكانياتها ومهاراتها.

- العمل يخفف من توتر الزوجة وخوفها من المستقبل المجهول وسيطرة الزوج وغدره،

- ملئ الفراغ وتكوين علاقات اجتماعية.<sup>(10)</sup>

ويؤكد في ذلك زيمباردو ZIMBARDO 1979 ، نقلا عن (جاجان جمع الخالدي) و ( رشيد حسين أحمد البرواري) أن أهم الدوافع لدى الكائن الحي يدفعه إلى السلوك والنشاط وهو ما أطلق عليه الحاجة إلى تحقيق الذات ويعني به ذلك السعي الدعوب لوضع إمكانياتنا الفطرية الموروثة موضع التنفيذ والتحقيق، ويقف في طريق تحقيق هذا الدافع حاجة أخرى مهمة هي الحاجة أن يقدر الآخرون شخصياتنا وما نقوم به من أفعال، أي أن هذا الدافع يقع في صراع مع كل من ذلك الإنسان والآخرين.

وبدون شك فإن الحاجة أو الرغبة إلى الانتماء لجماعة أو إلى وظيفة يشترك فيها جميع فئات المجتمع، وفيها يشعر الفرد بأنه يوجد من يشاركه ويدافع عنه ويتقبله ويرتبط به. والمرأة بدورها تحتاج إلى الشعور بالتقدير ممن حولها في العمل وفي أي مكان تتخبط فيه مع الآخرين، والتقدير لذاتها بكلمة تشجيع أو استحسان إذا أتمت انجاز عمل ما. <sup>(11)</sup>

#### الأسباب الثقافية والديمقراطية السياسية:

- إن الدوافع السياسية كانت دافعا مهما في توجيه المرأة لاختيار العمل، فشعور المرأة بأنها تساهم في بناء مجتمعها من خلال العمل دافع سياسي مهم فضلا عن تأثير الأحزاب المتمثلة بتنظيماته المختلفة وتعليماته التي تعد عاملا مهما في دفع المرأة إلى العمل الذي أكد أهمية توفير التعليم على نطاق واسع للمرأة وتوفير فرص العمل لها ومساواتها بالرجل في النواحي القانونية من الأمور التي تقع على عاتق الدولة فضلا عن توجيه الإعلام من المنظمات النسوية حول أهمية دور المرأة في العمل.

فغياب الشرط السياسي الديمقراطي يشكل عقبة رئيسية في تنمية المجتمعات وي طرح أسئلة كثيرة تتمثل في:

- لماذا تترافق سياسات الانفتاح الاقتصادي ومواكبة التطور التكنولوجي في وطننا العربي مع تقليص هامش الحريات العامة وتحجيم دور مؤسسات المجتمع المدني أو مصادرتها؟

- كيف يستوي الخطاب العصري العربي المتخم بالحديث عن حقوق الإنسان في الوقت الذي تمارس فيه سياسة منهجية لتغيب دور الفئات الاجتماعية الأوسع عن المشاركة في صنع القرار.

- حقوق وحرية المرأة، فالحرية لا تتجزأ ولا يجوز في الحقوق الإنسانية الانتقاء كونها تعني جميع فئات المجتمع بما فيهم المرأة.<sup>(12)</sup>

- التعليم: بدوره أدى إلى فتح أبواب المدارس والمعاهد والجامعات إلى تطور الحالة التعليمية للمرأة العاملة بصورة تؤكد إصرارها على ضرورة مشاركة الرجل في كل أعماله تأكيدا لمساواتها.<sup>(13)</sup>

#### 4- انعكاسات خروج المرأة للعمل:

اختلفت آراء الباحثين الاجتماعيين والنفسيين حول خروج المرأة للعمل بين المؤيد والمعارض فمنهم من يرى أن خروجها يخلف أثارا سلبية ومنهم من يرى أن عمل الزوجة يعود عليها وعلى غيرها بالفائدة ومن جملة السلبيات والايجابيات التي تعود على خروج الزوجة للعمل نذكر مايلي:

#### سلبيات خروج الزوجة للعمل:

- إن خروج المرأة للعمل يسبب لها اضطرابا كما يعمل على تشتيت جهدها وعدم ضبط النفس والقدرة على التركيز والقلق المستمر الذي تعيشه معظم العاملات، إضافة على الحالة الفيزيولوجية وما تواجهه من مشاكل خاصة بها وبتركيبها العضوي فمثلا فترة الحمل والولادة حيث في هذه الفترة بالذات تجد صعوبات وهي بمثابة زوجة و أم وعاملة مسؤولة داخل البيت وخارجه مع أن الغالبية العظمى من النساء يشكين من الإرهاق الجسماني والذهني الذي يتعرضن له أثناء العمل، والذي يؤثر على أدائهن.(14)

- الصراعات النفسية و التآزمات النفسية كالقلق والاكتئاب حيث تكون المرأة العاملة المتزوجة عرضة للإرهاق العصبي، حيث تتنابها الأوجاع ويلازمها الإرهاق، والتفكير المستمر على أولادها وقلقها عليهم أثناء غيابها عنهم لتواجدها في مقر عملها. ومن هنا تقع المرأة فريسة للصراع العاطفي الخطير.(15) وحرمانها من الشعور بالأمومة.

إن من أصعب وأخطر المشكلات التي تواجه المرأة العاملة هو الإهمال الأسري والحرمان العاطفي، نتيجة انشغالاتها الخارجية والضغط النفسية التي تعاني منها عند رجوعها إلى البيت، حيث أنها تهمل أبنائها وزوجها إهمالا يؤدي بها إلى الطلاق والتشتت الأسري.

- انفتاح المرأة العاملة على العالم الخارجي بمغرياته وشهواته فيزيدها حرية التنقل والتجول والتخلص من مسؤوليات البيت والأسرة.(16)

- الأمراض السيكوماتية: إن تعدد الأدوار والمسؤوليات التي تفرضها الأسرة والعمل لدى الزوجة العاملة يؤدي بها إلى أن تتعارض هذه المهام مع بعضها البعض فيسبب لها زيادة الضغط وارتفاع نسبة الكورتيزول وزيادة النشاط القلبي الوعائي، وغيرها.(17)

- العنف الممارس ضدها في مكان العمل: كالعنف اللفظي والعنف الرمزي، والتحرش الجنسي، والاعتداءات، وهذه المشكلة غالبا ما يتم التستر عليها بالرغم من مخاطرها.

- المرأة تعتبر أقل كفاءة وأنها عرضة للإنجاب والانقطاع عن العمل، وهذا الانقطاع سيؤدي الى خسارة اقتصادية، والى عدم التمكن من التواصل مع التطورات المهنية والوظيفية.(18)

### ايجابيات خروج الزوجة للعمل:

- تخفف الزوجة العاملة من قيود وضغوطات الزوج مما تؤدي إلى ارتياحه وتحرره.
- يعطي للحياة الزوجية التفاهم والسعادة والأخذ والعطاء مع الشريك المتكافئ فمن ثمة تجد الفرصة للتخفيف من التوترات النفسية الناشئة عن مشاكل وضغوط العمل.<sup>(19)</sup>
- ازدياد كفاءة الأسرة في أدائها لوظيفة التنشئة الاجتماعية من ناحية ازدياد التعاون بين الزوجين في تربية أبنائهما واضطرار الأبناء إلى الاعتماد على أنفسهم وتحمل بعض المسؤوليات مما يهيئ لهم فرصاً أفضل للنمو السليم.

يعد العمل للزوجة الثقة بالنفس وتحقيق التوازن النفسي والشعور بالأمان وارتفاع مستوى الأداء العملي واكتساب مهارات عملية وبناء الشخصية بالإضافة إلى ارتفاع مستوى اهتمامها بتنشئة أبنائها، كما أن العمل انعكس على شخصيتها مما يزيدها قوة في الرأي بالشكل الذي يخدم المصلحة العامة للعمل والأسرة.

- يحقق عمل الزوجة ارتفاع متوسط دخل الأسرة وارتفاع مستواها المعيشي تبعاً لذلك وارتفاع المستوى التعليمي لأفراد الأسرة.<sup>(20)</sup>

- تساهم الزوجة العاملة في بناء الاقتصاد الوطني وتنميته، فمشاركتها كقوة عاملة يؤثر في دفع مسيرة التطور المجتمعية، فهي نصف طاقة المجتمع، وبإمكانها أن تقيده وتزيد من إنتاجيته وازدهاره لو تم الاهتمام بتنمية قدراتها العلمية وطاقاتها، فضلاً على أن العمل يصونها ويقربها من الفضيلة ويبعدها عن الآفات والانحرافات الاجتماعية.<sup>(21)</sup>

### 5- رعاية المرأة العاملة المتزوجة:

حتى وإن قلنا أن المرأة بإمكانها أن تؤدي مهامها الأسري والمهني في آن واحد إلا أنه لا يكمننا القول أنه لا يوجد جانب من التقصير فيهما، وعليه يمكننا تقديم بعض من وجهات النظر والأفكار التي طرحت في مسألة المرأة وضرورة مساعدتها والمتمثلة فيما يلي:

- توعية الإداريين والعمال لأهمية عدم تعميمهم لاتجاهاتهم السالبة نحو المرأة.

- بما أن المرأة العاملة طالما أنها تعمل ولها وظيفة محددة فلا بد للمؤسسة استغلال قدراتها وطاقاتها مع توجيهها لما يناسبها وظروفها وتقديم المساعدة لها.
- تعديل الاتجاهات الإدارية والأفكار والعادات التي ترفض قبول مشاركة المرأة.
- تعديل الاتجاهات والمفاهيم والقناعات والعادات والممارسات الخاطئة التي تتعلق بالمرأة في الإدارة والمجتمع التي نشأت عن حصيلة من الرواسب الثقافية والاجتماعية المتوارثة والتي مازالت قائمة في بعض جوانب حياتنا الاجتماعية وهي تشكل عامل ضغط ومعاناة لم تعد مقبولة.(22)
- المراعاة في القوانين التي تعطي للمرأة العاملة الأفضلية والتسهيلات اللازمة في تغيير عمل المرأة العاملة ونقلها بين إدارة وأخرى شريطة أن لا يتعارض ذلك مع مصلحة العمل في الوقت الذي يتفق وظروف المرأة العاملة، لأن ذلك يضمن تخليص المرأة من مشكلات متعددة وناشئة عن ظروفها البيئية و الأسرية مثلما يضمن تعميق خبرتها في العمل والإنتاج ويخلق عندها نفسية أكثر استقرارا وطمأنينة.(23)

#### 6- دور القابلات في تقديم الرعاية الصحية للمجتمع:

- تعتبر الرعاية الصحية إحدى مجالات الرعاية الاجتماعية التي توليها المجتمعات اهتماما كبيرا، كونها خدمة إنسانية وركيزة يرتكز عليها العمل الإنساني في مساعدة المرضى اقتصاديا.(24)
- وتعتبر الجزائر من الدول التي اهتمت بالمجال الصحي فمنذ استقلالها شيدت العديد من المستشفيات وحاولت توفير كل المستلزمات والمعدات الطبية وتطوير الوسائل العلاجية وتكوين مواردها البشرية وتدريبهم للرفع من مستوى أدائهم، ومن بين القطاعات التي أعطتها الدولة الجزائرية اهتماما هي مصالح التوليد لما لها من فضل إنساني وخدمي للمجتمع. حيث أنها تتكفل بعمليات التوليد ومتابعة الحوامل ومعالجة المرضى ووضع الأطفال المولودين قبل الأوان في حضانات والاعتناء بهم ورعايتهم، ولا يتأتى ذلك إلا بتوفير أخصائيين وممرضين مؤهلين للقيام بذلك.
- والقابلة هي إحدى هذه الفئات والموارد البشرية المهمة في المجتمع، وهي تابعة للرعاية الصحية، حيث تقدم فيه القابلات الرعاية للنساء المقبلات على الولادة خلال فترة الحمل، المخاض والولادة وحتى ستة أسابيع بما في ذلك مساعدة الأم في الرضاعة الطبيعية. كما تقوم القابلات بإحالة المرأة إلى الأطباء

المختصين في التوليد عندما يستدعي الأمر ذلك وتحتاج فيه المرأة إلى رعاية لا تستطيع أن توفرها خبرة القابلة خصوصا إذا كانت حالات الولادة غير طبيعية.

ويعرف الاتحاد الدولي القابلة على أنها محترفة وعلى قدر كبير من الكفاءة والمسؤولية تعمل في شراكة مع النساء وتقدم الدعم اللازم والرعاية المنشودة أثناء الحمل والمخاض وفترة ما بعد الولادة، وتجري الولادات على مسؤولياتها الخاصة وتوفر الرعاية للطفل. وتشمل هذه الرعاية التدابير الوقائية وتعزيز الولادة الطبيعية، والكشف عن المضاعفات في الأم والطفل والحصول على المساعدة الطبية المناسبة أو أي مساعدات أخرى، وتنفيذ إجراءات الطوارئ.<sup>(25)</sup>

#### 7- الأدوات الإسعافية التي يجب أن تتوفر لدى القابلة:

- قنطرات للإدخال في الوريد والأنابيب.

- قفازات.

- محقنات معقمة وابر.

- قنطار بولي.

- وعاء للأدوات الحادة.

- كيس نفايات.

- مشعل كهربائي وبطارية إضافية.

صابون ومناشف.

- ملابس نظيفة للطفل.

- كيس بلاستيكي للمشيمة.

- كيس إنعاش وقناع تهوية الطفل.<sup>(26)</sup>



#### 8- تقنيات التواصل التي يجب أن تتوفر لدى القابات:

- التحدث بطريقة هادئة مع التأكيد للمرأة أن المحادثة سرية دون تحسيسها لأي اعتبارات دينية أو ثقافية.
  - تشجيع المرأة وعائلتها وتشجيعهم على التحدث بصدق وبشكل كامل حول الحوادث المحيطة بالمضاعفات.
  - الإصغاء إلى ما تقوله المرأة وعائلتها وتشجيعهم على التعبير عن مخاوفهم مع عدم مقاطعتها.
  - احترام شعور المرأة بالخصوصية والاحتشام بغلق الباب وإسدال الستائر حول طاولة الفحص.
  - جعل المرأة تشعر أن من يحدثها يصغي إليها ويستوعب ما تقول.
  - استخدام أسلوب التواصل غير اللفظي كالابتسامة والإيماء بالرأس.
  - الإجابة على أسئلة المرأة بشكل مباشر وبطريقة مطمئنة.
  - شرح الخطوات التي سوف تتخذ للتدبير العلاجي للحالة أو المضاعفات.
- إذا توجب إخضاع المرأة للعملية الجراحية فلا بد من شرح طبيعة الإجراءات وما قد يترتب عليها من أخطار ومحاولة التخفيف من قلقها.<sup>(27)</sup>

#### خلاصة:

تعتبر الزوجة العاملة الركيزة الاجتماعية الأولى نظرا لدورها القوي الذي تمارسه سواء على مستوى أسرتها أو على نطاق المجتمع وخدمته، لكن بالرغم من ذلك تجد الزوجة العاملة صعوبات ومعيقات اجتماعية تمنعها من ممارسة أدوارها وتحقيق ذاتها نتيجة القيم والثقافات السائدة في المجتمع إضافة إلى أدوارها المتعددة غافلين فاعليتها ونشاطها وقيمتها في المجتمع، ومع ذلك تحدث المرأة العاملة والمتزوجة كل هذه المعوقات وواجهت أفكار وقيم المجتمع وساهمت في بنائه اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وأثبتت جدارتها على العديدة من الأصعدة .

## قائمة المراجع المستخدمة في فصل الزوجة العاملة:

- (1) عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، ط1، مصر، 2011، ص:15.
- (2) زيد منير عبوي وآخرون، الاتجاهات الإدارية الحديثة في العمل الجماعي، دار الخليج لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012، ص: 105 .
- (3) ضياء محمد سلامة أبو فنس، عمل الأجانب في الأردن، دار المأمون للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص: 48.
- (4) محمد بن براك الفوزان، عمل المرأة في المملكة السعودية، مكتبة القانون والاقتصاد، ط1، 2012، ص-ص: 10-09.
- (5) WWW . ISEG.COM/ forums/showthread .Php ?t= 3558 ، صاحب المقال: محمد الدقس، عنوان المقال: إشكالية عمل المرأة العربية وأبعاده الاجتماعية والاقتصادية ، تاريخ نقل المقال: 19/02/2017 ، الساعة: 11:17 .
- (6) احمد الأصفر و أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2003، ص: 332.
- (7) جهاد ذياب الناقولا، الآثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، وزارة الثقافة، دمشق، 2011، ص - ص: 71 - 73.
- (8) حيدر خضر سليمان، دوافع العمل لدى المرأة العاملة ( دراسة ميدانية في جامعة الموصل )، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 14، 2007، ص: 58.
- (9) عبله محمود أبو علبه، المرأة العربية العاملة المعوقات ومتطلبات النجاح في العمل القيادي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص:08.
- (10) طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مرجع سابق، ص - ص: 328.
- (11) جاجان جمعة الخالدي و رشيد حسين أحمد البرواري، الاحتراق النفسي لدى المرأة، مرجع سابق، ص- ص: 146 - 147 .
- (12) عبله محمود أبو علبه، المرأة العربية العاملة المعوقات ومتطلبات النجاح في العمل القيادي، ص - ص: 09 - 10.
- (13) جودت بني جابر، علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2004، ص: 479 .
- (14) فرحات نادية، عمل المرأة وأثره، على العلاقات الأسرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد: 08 ، الجزائر، 2012، ص: 131.
- (15) سليم نعامة، سيكولوجيا المرأة العاملة، أضواء عربية للطباعة والنشر و التوزيع، ط1، لبنان، 1984، ص: 200.
- (16) WWW. Laha online ، عنوان المقال: أثر عمل المرأة خارج البيت على استقرار بيت الزوجية - ماليزيا نموذجاً - ، صاحب المقال: فريدة صادق زوزو، تاريخ نشر المقال: أبريل 2005، تاريخ نقل المقال: 24/01/2017، الساعة: 20:13

- (17) شيلي تايلور، ترجمة وسام درويش بريك وفوزي شاكرا داوود، علم النفس الصحي، دار الحامد، ط1، الأردن، 2008، ص: 342.
- (18) WWW. centers.ju.edu.jo/ar/wsc/Documents، عنوان المقال: المرأة والعمل - قراءة نقدية للنظريات المفسرة لعمل المرأة، تاريخ نقل المقال: 24/01/2017، الساعة: 13:16.
- (19) سميرة بن عمارة، صراع الأدوار لدى الأم العاملة وعلاقته بتوافقها الزوجي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، تحت إشراف: محي الدين مختار، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2006، ص: 59.
- (20) كاميليا عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة العاملة، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1990، ص - ص: 100 - 101.
- (21) جهاد ذياب الناقولا، الآثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل، مرجع سابق، ص: 95.
- (22) سليم نعام، سيكولوجيا المرأة العاملة، مرجع سابق، ص: 209.
- (23) حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1971، ص - ص: 218 - 219.
- (24) إبراهيم عبد الهادي محمد المليجي، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية، سلسلة جدران المعرفة، مصر، 2006، ص: 23.
- (25) <https://ar.wikipedia.org/wiki>، تاريخ نقل المقال: 25/01/2017، الساعة: 20:22.
- (26) نينا ماتوك، دليل الممارسات الأساسية في رعاية الحوامل والولادة وما بعد الولادة والولدان - التدبير العلاجي المتكامل للحمل والولادة - ، مكتبة منشورات منظمة الصحة العالمية، 2003، القاهرة، ص: 51.
- (27) دليل للقبالات والأطباء، التدبير العلاجي لمضاعفات الحمل والولادة، المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، القاهرة، 2004، ص: 22.

# الجانِب التطبيقِي

## الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- (1) التذكير بتساؤلات الدراسة
  - (2) التذكير بفرضيات الدراسة
  - (3) الدراسة الميدانية
  - (4) المجال المكاني والزمني للدراسة الاستطلاعية
  - (5) مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية
  - (6) أدوات جمع بيانات الدراسة الاستطلاعية
  - (7) منهج الدراسة
  - (8) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- قائمة المراجع المستخدمة في هذا الفصل

### تمهيد:

بعد الإطلاع على الأدبيات والدراسات الخاصة بمتغيري الاحتراق النفسي والتوافق المهني، قامت الباحثة بدراسة استطلاعية كخطوة ثانية، وذلك للتقرب من عينة الدراسة ومن الإدارة، بغرض التعرف على الظروف المحيطة بمهنة القابلات ومعاناتهن وجمع المعلومات والبيانات الكافية وفق أسس علمية والتي تسمح بصياغة مشكلة الدراسة صياغة دقيقة بالإضافة إلى جمع المعلومات وتفرغها وتحويلها إلى نتائج صادقة.

وقد تم الاعتماد في القيام بهذه الدراسة على مجموعة من الإجراءات الميدانية المتمثلة في:

- 1- التذكير بتساؤلات الدراسة.
  - 2- التذكير بفرضيات الدراسة.
  - 3- الدراسة الميدانية.
  - 4- المجال المكاني والزمني للدراسة الاستطلاعية
  - 5- مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية
  - 6- أدوات جمع بيانات الدراسة النهائية
  - 7- منهج الدراسة
  - 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- مراجع الفصل.

1- التذكير بتساؤلات الدراسة: للإجابة على تساؤلات الدراسة والمتمثلة في:

1. 1. التساؤل العام:

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟ وما طبيعتها؟

1. 2 الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجة الإنهاك الانفعالي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجة تبدل المشاعر و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجة نقص الشعور بالانجاز الشخصي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

وعليه نذكر بفرضيات الدراسة والمتمثلة فيما يلي:

2. التذكير بالفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة .

2.2 الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك الانفعالي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة.



### 3- الدراسة الميدانية: لقد مرت دراسة البحث عبر مرحلتين هما:

#### 3. 1 الدراسة الاستطلاعية:

حيث أنها تعد من بين أهم الخطوات الأساسية في البحث العلمي، كونها تفيد الباحث في توسيع قاعدة معارفه والمعلومات الخاصة بدراسته ومدى أهميتها، وهي تعتبر الأرضية الخصبة للتحضير للدراسة الأساسية والتطبيقية. لذلك فقد هدفت دراستنا الحالية من الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة ببعض مصالح طب النساء والتوليد والاستطلاع على الظروف التي تعمل فيها وأنواع المهام التي تقوم بها ونظام العمل المتداول لديها، والمشكلات التي تصادفها في حياتها، ومدى إمكانية تطبيق أدوات الدراسة التي سيتم الاعتماد عليها.

#### 3. 2 المجال المكاني والزمني للدراسة الاستطلاعية:

##### 3-2.1 المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة على عينة من القابلات في كل من المؤسسة الإستشفائية المتخصصة - الأم والطفل - مريم بوعتورة بولاية باتنة، وكذلك بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال - الشهيد قرقب بن عمرو بولاية بسكرة.

##### 3-2.2 المجال الزمني:

تم إجراؤها بداية من 17 ديسمبر إلى غاية 29 ديسمبر من عام 2015 .

#### 4- مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية:

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من مجموعة من القابلات المتزوجات والبالغ عددهن 30 قابلة ولقد تم اختيارهن من أقسام مختلفة وبطريقة عشوائية كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (02) يوضح توزيع عدد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية لكل من المؤسسات الإستشفائية:- الأم والطفل - مريم بوعتورة بباتنة، وطب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال -قرب بن عمروس ببسكرة-.

النسب المئوية	عدد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية	العدد الإجمالي للقابلات المتزوجات	المؤسسة الإستشفائية
66,66	20	68	الأم والطفل - مريم بوعتورة- باتنة
33,33	10	57	طب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال- قرب بن عمروس- بسكرة
100	30	125	المجموع الكلي

ومايمكن التعليق عليه حول عينة الدراسة الاستطلاعية هو أنها عينة متجانسة في خصائصها، وأن العدد الإجمالي للقابلات المتزوجات لكل مؤسسة إستشفائية هو متقارب جدا ، من حيث الجنس والحالة المدنية.

#### 5- أدوات جمع بيانات الدراسة الاستطلاعية:

هناك العديد من أدوات جمع البيانات التي تستخدم في البحوث العلمية، وكون أن الباحثة استخدمت المنهج الوصفي فقد رأت أن كل من المقابلة والملاحظة والاستمارة، هم الأدوات المناسبة للدراسة الحالية وعليه لقد تم الإعتماد عليها كما يلي:

#### 5-1 إستبيان مقابلة:

وهي إحدى وسائل جمع البيانات من مصادرها، ويتم إجراؤها بين طرفين حول موضوع محدد منطلقا من أسباب ومحققا لغايات.

وتهدف المقابلة بالاستبيان إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع المراد دراسته، بالبحث والتقصي عن الأسباب من خلال إلتقاء مباشر بين الباحث والمبحوث حيث تطرح فيه أسئلة تهدف إلى إيضاح الحقائق وتشخيص المعلومات عن طريق ربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، بالإضافة إلى أنها أداة تبدأ بها البحوث التجريبية والدراسات الاستطلاعية كونها تتميز بالمرونة.<sup>(1)</sup>

ولقد تم إجراء المقابلة الحرة في هذه الدراسة في البداية مع مديري المؤسسات الإستشفائيتين:

الأم والطفل - مريم بوعتورة بباتنة، وطب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال - قرقب بن عمرو ببيسكرة، قصد توضيح الغاية من دراستنا والموافقة على التواصل مع القابلات، وبعد أن تم الحصول على الموافقة تمت المباشرة في زيارة المؤسسات، لإلقاء نظرة على ميدان الدراسة وعينة الدراسة والظروف المحيطة بمهنة القابلات وكانت المؤسسة الإستشفائية مريم بوعتورة الوجهة الأولى لطرح بعض الأسئلة على القابلات والخاصة بموضوع الدراسة حيث تم اختيارهن بطريقة عشوائية من مختلف أقسام المصلحة والمتمثلة في: قاعة حماية الأمومة والطفولة، وقاعة الاستجالات، قاعة متابعة النساء و الأطفال بعد الولادة، قاعة الولادة المستعصية، قاعة التوليد. والتي بلغ عددهن 20 قابلة، وما تم ملاحظته أثناء زيارتنا لهن هو شعورهن بالسعادة وإبداء رغبة شديدة في الحديث عن معاناتهن وما تتعرضن له من ضغوطات متعددة، وذلك من خلال تصريح بعضهن بقول: يعطيك الصحة يابنتي طليتي علينا، وكذلك كيفاش جا في بالك وفقتي بينا وخيرتي القابلات بالضبط؟، و حنا القابلات لا محل لنا من الإعراب نعانى في صمت، وعبارة عندي مانحكليك نجيب نهار كامل نحكي ومانكلمش.....، وغيرها من العبارات التي شجعتنا لمواصلة دراستنا في هذا الميدان، وقد دامت مدة الزيارة أسبوعا كاملا لطرح الأسئلة وملاحظة ظروف عملهن، وبنفس الطريقة تمت مقابلة قابلات المؤسسة الإستشفائية طب النساء والتوليد - طب وجراحة الأطفال - قرقب بن عمرو ببيسكرة، والتي بلغ عددهن 10 قابلات متزوجات، حيث لاحظنا عليهن رغبة شديدة في الحديث عن مشاكلهن من خلال قول بعضهن أن مهنة القابلة هي مهنة التعب والمرض، وكذلك بدل ما يطلق على القابلة: مهنة قابلة أصبحت قاتلة وهي في متابعات قضائية دائمة وكذلك الشعب مايحترمناش والقابلة في معناها: هي مشاكل عمل تقتل كل طاقة موجودة فيك.....، وغيرها.

وقد دامت دراستنا الاستطلاعية لمدة 05 أيام.

وفي إطار التحضير لإجراء الدراسة التطبيقية حول موضوع الدراسة تم طرح مجموعة من الأسئلة التي تكشف عن وجود الاحتراق النفسي والتوافق المهني من عدمه لدى عينة الدراسة، ومن أهم الأسئلة التي تم طرحها مايلي:

- صفي المهام التي تؤديها في عملك كقابلة.....
- ما هي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجهك كعاملة قابلة وكزوجة؟.....

### ➤ ماهي المشكلات التي تواجهك أثناء قيامك بالمهام كقابلة؟.....ملحق رقم (01)

وغيرها من الأسئلة التي تلقي الضوء على الوضعية النفسية والمهنية التي تعيشها القابلات والتي تتمحور حول طبيعة العمل، والعلاقات المهنية، وطبيعة الإشراف، والاستقرار المهني، ونظام الأجور، والمكافآت، وصراع الأدوار، والمساندة الاجتماعية، والاختيار المهني، وعبء الدور، الرضا المهني، ومدى رضا القابلات عما تقدمه من خدمات، والحماية القانونية لهن، والأمراض النفسية والجسدية التي تتعرض لها والعديد من الأسئلة التي تم طرحها بغرض التقرب منهن وتكوين صورة عامة حول حياتهن ولبناء مقياس خاص بالتوافق المهني لدى القابلات المتزوجات.

### 5-2 الملاحظة المباشرة البسيطة:

تعرف الملاحظة على أنها الانتباه إلى ظاهرة أو حادثة معينة بهدف الكشف عن أسبابها وقوانينها.<sup>(2)</sup> ولقد اعتمدنا في دراستنا على **الملاحظة البسيطة بدون مشاركة**، من خلال المشاهدة والاستماع لما يحدث بشكل تلقائي بهدف الاستطلاع على ماهو موجود في مصالح التوليد، وجمع المعلومات الأولية تمهيدا للدراسة التطبيقية.

ويمكن تلخيص ما تم ملاحظته بالمؤسستين الإستشفائيتين **الأم والطفل - مريم بوعتورة - بباتنة** و**طب النساء والتوليد - قرقب بن عمرو - ببسكرة** مايلي:

- التعرف على أقسام العمل والمتمثلة في: قاعة حماية الأمومة والطفولة، وقاعة الاستجالات، قاعة متابعة النساء و الأطفال بعد الولادة، قاعة الولادة المستعصية، قاعة التوليد.
- قلة الأسرة إذ تحتوي كل غرفة على سريرين وفي غرف أخرى خمسة أسرة، وهو عدد قليل مقارنة بما يتم استقباله في اليوم، ففي قاعة الولادة المستعصية مثلا: يتم استقبال ما بين 30 و 50 حالة، وهذا حسب تصريح القابلات وبأن القاعات لا تكفي وأنهن تستقبلن النساء الحوامل من عدة مناطق. أما قسم الاستجالات فيتم استقبال ما بين 50 و 60 حالة خصوصا في فصل الصيف (باتنة) .

- تناول الأكل في قاعات العمل، وتم طرح السؤال عن سبب هذا التصرف، فصرحن أن ضيق الوقت يجعلهن يتناولن في القاعات، لدرجة أنه حتى في شهر رمضان يكون فطورهن متأخر. كما أن وسخ المطعم أكثر من وسخ قاعات العمل.

- قلة النظافة: أرضية متسخة، أفرشة متسخة، جدران متسخة، نوافذ متسخة مما يمنع أشعة الشمس عن الدخول إلى قاعات العمل، المراحيض متسخة مع عدم توفر المياه.
- التعقيم الذاتي لوسائل العمل المستخدمة، كأنابيب التحاليل، وتم طرح السؤال عن السبب، فأجبن أنه في الأشهر الأخيرة من كل سنة نضطر إلى تعقيمها بأنفسنا نظرا لنهاية الموارد وانتظار ميزانية جديدة، كما أن أزمة التقشف الحالية فرضت علينا الاستغناء عن بعض الوسائل.
- شجارات ومناوشات مع أهالي الزوار، حيث لاحظت الباحثة أنه توجد بعض القابلات تتجاهلن الموقف وأخريات ترد عليهن لمحاولة إقناعهم وتهديتهم، ومنهن من ترد بالسب والشتن...
- كثرة الملفات داخل قاعات العمل غير مرتبة.
- ✓ و يجدر القول أن العينة التي تم إجراء المقابلة معها هي نفسها التي تم توزيع مقياسي الدراسة عليها بغرض التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياسين.

**3-5 السجلات والوثائق:** استخدمت لغرض توضيح الهياكل التنظيمية وجمع الإحصائيات الخاصة بعدد القابلات المتزوجات لكل مؤسسة إستشفائية .

**4-5 المقياس:** هو الوسيلة العلمية التي تقدر بها الظواهر السلوكية المتعلقة بشخصية الفرد الشخصية منها والاجتماعية والتربوية والمهنية تقدر كميا وكيفيا. وتعرف الاستمارة، بأنها مجموعة الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، تقدم للأشخاص المعنيين للحصول على الأجوبة للأسئلة الواردة في نموذج سبق إعداده وتقنيه، ويقوم المجيب بملئه بنفسه، ويسلم أو يرسل هذا النموذج لعينة من أفراد مجتمع البحث المراد دراستها.(3)

وفيما يلي الخطوات المنهجية لبناء استمارة كل من مقياس الاحتراق النفسي ومقياس التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

**5-5 إستمارة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة:** بعد الاطلاع على الأدبيات وبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التوافق المهني كدراسة: **عبد القادر عثمانية** الموسومة ب: الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية،(4) و دراسة: **سفيان بوعطيط** الموسومة ب: القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني،(5) ودراسة **بن زروال فتيحة** الموسومة ب: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد: المستوى، الأعراض، المصادر واستراتيجيات

المواجهة،<sup>(6)</sup> ودراسة محمد بن عيسى بن محسن الشاعر الموسومة بـ: التوافق المهني لدى المشرفين التربويين بمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية،<sup>(7)</sup> ودراسة سامي خليل فحجان الموسومة بـ: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا،<sup>(8)</sup> والإستناد على بعض العبارات وإدخال تعديلات عليها بما يتوافق وعينة الدراسة والهدف منها، وكذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة في بعض مصالح التوليد والمقابلة التي أجرتها مع القابلات بهدف الاستطلاع على مشاكلهن ومعاناتهن، وجمع بعض العبارات التي تدل على ذلك، تم تصميم استمارة أولية وعرضها على الأستاذ المشرف، حيث تضمنت 34 عبارة، ملحق رقم ( 02 ) ولقياس ثبات مقياس الاحتراق النفسي بما يتلاءم وعينة الدراسة التي تم اختيارها.

#### **1.5.5 صدق وثبات مقياس الدراسة:**

بعد أن جمعت الباحثة البيانات اللازمة لبناء الاستمارتين، قامت بإبقاء استمارة الاحتراق النفسي كما هي نظرا لاستيفائها كل الشروط السيكمترية فقط تم تبديل بدل مصطلح (العميل) إلى (النساء الحوامل) وبناء استمارة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة من عدة جامعات (بسكرة، سطيف، سكيكدة) ملحق رقم (03) لإبداء رأيهم حول صياغة العبارات ومدى وضوحها ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الاستبيان للغرض الذي وجد من أجله.

وبعد أن تم استرجاع ملاحظاتهم وأرائهم قامت الباحثة بحساب الصدق الظاهري لاستمارة التوافق المهني من خلال تطبيقها لمعادلة (لوشي) فوجدت أن صدق استبيان التوافق المهني هو (0,85) ما يعني أن معامل الصدق جاء قويا وقد حقق صدقه الظاهري، حيث كان مجموع معادلات صدق البنود  $\leq 0,50$  ، وبعد التأكد من صدق الاستبيان تم تعديل العبارة رقم (01) بدل أعاني من اضطرابات هضمية إلى القول: أعاني من قرحة في المعدة حيث تم طلب توضيح المقصود بالاضطرابات الهضمية، ونفس الأمر بالنسبة للعبارة رقم (16) بدلا من أعاني من قلة الإمكانيات والتجهيزات اللازمة لأداء عملي إلى القول: أعاني من قلة التجهيزات اللازمة لأداء عملي بالمصلحة وعدم تكرار رأيين في عبارة واحدة.

**2.5.5 قياس الثبات:** من أجل التأكد من ثبات الاستمارة قامت الباحثة بتطبيقه على عينة يبلغ عددها ثلاثون قابلة بالاعتماد على المعادلة الإحصائية ألفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS لمعالجة البيانات لتقدير الاتساق الداخلي لعبارة الاستمارة ، وكانت النتيجة كمايلي:

جدول رقم ( 03 ) يوضح الاتساق الداخلي لعبارات التوافق المهني.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	ADJUSMENT PROFISSIONAL
0,734	34

وهو ما يشير إلى تمتع استمارة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة بدرجة عالية من الثبات.

### 5-6 مقياس الاحتراق النفسي:

استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي تم وضعه من قبل كريستينا ماسلاش وجاكسون ( MASLASH & JACKSON ) 1981، لقيس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية والطبية.<sup>(9)</sup> وقد قام العديد من الباحثين و الدارسين بترجمته إلى العديد من اللغات، كالعربية والفرنسية ك: (زايد البتال) 2000، (نصر يوسف مقابلة) 1990، (سليمان الوابلي) 1995، والى الفرنسية (جولان ديون و ريجون تيسيي GUYLAINE DION & REJEAN TESSIER) من جامعة لافال 1994. UNIVERSITE LAVAL<sup>(10)</sup> والى الجزائرية (بوحفص عبد الكريم) و (مراد نعموني)؛ هذا الأخير الذي تم الاعتماد على استمارته في ترجمة استمارة الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش 1981.

### 5.6.1 وصف المقياس:

- ويتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، وقد وزعت على ثلاثة أبعاد وهي:
- الإنهاك العاطفي: ويقاس مستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص العامل، ويتضمن 09 فقرات.
- اللانسنة أو تبدل المشاعر: ويقاس مستوى اهتمام أو اللامبالاة التي يطبع علاقة العامل مع الذين يتعامل معهم، ويتضمن 05 فقرات.
- تدني الشعور بالانجاز: ويقاس طريقة تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله، ويتضمن 08 فقرات.<sup>(11)</sup>

ويمكن توضيح توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش و جاكسون وليتر، 1996 نقلا عن ( جديات عبد الحميد ،2012) <sup>(12)</sup> من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(04) يوضح توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش و جاكسون 1996

أبعاد الاحتراق النفسي	توزيع الفقرات	المجموع
1.الإجهاد الانفعالي	20. 16. 14. 13. 8. 6. 3. 2 . 1	09
2. تبلد المشاعر	22 . 15. 11. 10 . 5	05
3. نقص الشعور بالانجاز	21. 19. 18 .17 .12. 9. 7 . 4	08
المجموع الكلي	22	

ويتم تصحيح إجابات الأفراد كما هو في الجدول رقم (05):

جدول رقم ( 05) يوضح إجابات الأفراد حسب السلم التدريجي لمقياس كريستينا ماسلاش.

أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	دائما
0	1	2	3	4	5	6

ويطلب من الشخص الإجابة مرتين على كل فقرة بوضع علامة في الخانة المناسبة والتي مرة تدل عن تكرار الشعور ومرة تدل عن شدة الشعور، ونذكر أنه لا توجد إجابة خاطئة أو إجابة صحيحة، وتندرج الإجابة على تكرار الشعور من درجة صفر ( عندما لا يشعر المفحوص بممارسة هذه الخبرة ) إلى ست درجات ( عندما يشعر المفحوص بممارسة هذه الخبرة يوميا ). أما الإستجابات التي تدل على شدة الشعور، فكانت تندرج من صفر ( عندما يخلو الشعور لدى المفحوص من الشدة ) إلى سبع درجات ( عندما تكون شدة الشعور لدى المفحوص حادة جدا )،<sup>(13)</sup> و يجدر بالذكر أنه في النسخة الثانية من مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش لسنة 1986 استغنت الباحثتان ماسلاش و جاكسون عن



جزء الشدة في المقياس واكتفت بجزء مستوى التكرار فقط نظرا لوجود ارتباط عال بين بعدي التكرار والشدة.

ويمكن توضيح تنقيط وتقييم الفرق في كل بعد من خلال مقارنة الدرجة التي يتحصل عليها والتي تراوحت مستوياتها ما بين العالية والمعتدلة والمنخفضة حسب كريستينا ماسلاش نقلا عن (سامية رحال) 2010،<sup>(14)</sup> كمايلي:

جدول رقم ( 06) يوضح تقييم مستويات الاحتراق النفسي.

الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	عدد الفقرات	البعد
$54=6 \times 9$	$0=9 \times 0$	9	الإجهاد الانفعالي
$30=6 \times 5$	$0=5 \times 0$	5	تبدل المشاعر
$48=6 \times 8$	$0=8 \times 0$	8	الانجاز الشخصي في العمل
$132=6 \times 22$	$0=22 \times 0$	22	الدرجة الكلية

وباعتبار أن الخيارات المتاحة للإجابة تتراوح من 0-6 درجات فإن حساب الدرجة العليا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث هي ناتج ضرب أعلى تدرج مع عدد فقرات المقياس أو البعد. ( أعلى تدرج  $\times$  عدد الفقرات ) . أما حساب الدرجة الدنيا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث فهي ناتج ضرب أدنى تدرج ضرب أدنى تدرج مع عدد فقرات المقياس أو البعد ( أدنى تدرج  $\times$  عدد الفقرات ).

أما الدرجة المتوسطة = عدد فئات التدرج + 1  $\times$  عدد الفقرات

## 2

وبناء عليه فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في الاختبار الكلي هي:  $(132=22 \times 6)$  ، وفي حين أدنى درجة هي  $(0=22 \times 0)$  ، أي أن الدرجة الكلية للاختبار تتراوح بين  $(0-132)$ . وبنفس الطريقة يمكن حساب الدرجة الدنيا والدرجة العليا لأبعاد المقياس الثلاث.<sup>(15)</sup>

ويمكن توضيح مستويات الاحتراق النفسي نقلا عن (سليمان الوابلي 1995) من خلال الجدول رقم (07):

المستويات	الإجهاد الانفعالي		تبلد المشاعر		الشعور بنقص الانجاز	
	التكرار	الشدة	التكرار	الشدة	التكرار	الشدة
متدن	17-0	25-0	5-0	6-0	40-فأكثر	44-فأكثر
معتدل	29-18	39-26	11-6	14-7	39-34	43-37
عال	30-فأكثر	40-فأكثر	12-فأكثر	15-فأكثر	33-0	36-0

نلاحظ من الجدول أنه بعد تجميع وتفسير هذه النتائج، وبعد الحصول على شدة كل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (07) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الاحتراق النفسي بحيث نقول:

- أن الاحتراق النفسي أنه منخفض إذا وجدنا مؤشر خطر واحد أي إما إجهاد نفسي مرتفع أو تبلد مشاعر مرتفع أو شعور بالانجاز الشخصي في العمل منخفض.

- نقول عن الاحتراق النفسي أنه متوسط إذا وجدنا مؤشرين خطيرين أي في الحالات التالية:

- إجهاد انفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع
- إجهاد انفعالي مرتفع + انجاز شخصي منخفض
- تبلد مشاعر مرتفع + انجاز شخصي منخفض

- نقول عن الاحتراق النفسي أنه مرتفع إذا وجدنا المؤشرات الثلاثة أي:

إجهاد انفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع + انجاز شخصي منخفض. (16)

-شروط تطبيق المقياس حسب ماسلاش وليتر 1997 نقلا عن (جديات 2012) :

يستغرق تطبيق مقياس ( MBI ) مابين 05 و 10 دقائق لكل فرد ولتفادي ميل وانحياز الأجوبة يستحسن أن يتم التطبيق في الظروف التالية:

- الإجابة الفردية: يجب أن تكون الإجابة في منأى عن الآخرين، بحيث تتم الإجابة على المقياس إلى المنزل بحيث يتم ملئه في وقت الفراغ، هذا الإجراء يسمح بالإجابة بعيدا عن التأثير بحديث الأصدقاء والزملاء من جهة، ومن جهة أخرى يسمح باستكمال الإجابة على كل البنود.

- الحفاظ على سرية المستجوب: نظرا لحساسية طبيعة بنود المقياس، يجب أن يشعر المستجوبون بالراحة أثناء تعبيرهم عن مشاعرهم الحقيقية، لذلك من المستحسن أن تحافظ على سرية المستجوب من حيث خلو الاستمارة من الاسم واستخدام الأرقام والرموز إذا تطلب الأمر ذلك.

- تجنب الإشارة إلى الاحتراق النفسي: تختلف آراء الأشخاص واعتقاداتهم حول موضوع الاحتراق النفسي، وللد من الأثر الرجعي لبعض هذه الاعتقادات أو التوقعات، يجب أن لا يعلم المستجوب أن هذا المقياس خاص بالاحتراق النفسي، لذلك يمكن تقديم المقياس على أنه خاص باتجاهات الفرد نحو عمله.

لا توجد أي مواصفات أو إجراءات تخص مطبق المقياس، غير أنه لا يجب أن يكون من طرف المشرف أو الإداري الذي له نوع من السلطة المباشرة على المجيب، وهذا لتفادي الضغط أو التحيز في الإجابة، لذلك يستحسن أن ينظر إلى المطبق على أنه شخص محايد.<sup>(17)</sup>

### 3.6.5 صدق وثبات المقياس:

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق، حيث قامت ماسلاش وجاكسون عام 1981 باستخراج الصدق التمييزي للمقياس وأظهرت النتائج دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي متدن، واحتراق نفسي عالي.<sup>(18)</sup>

**4.6.5 ثبات المقياس:** قامت ماسلاش وجاكسون بحساب معامل الاتساق الداخلي، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وذلك لحساب تكرار وشدة الأبعاد الثلاث للمقياس، حيث كانت دلالات ثبات المقياس نقلا عن (سعاد مخلوف عام 2012)<sup>(19)</sup> و كما هو موضح في الجدول رقم (08) على النحو التالي:

### جدول رقم (08) يوضح ثبات أبعاد مقياس كريستينا ماسلاش

البعد	ثبات التكرار	ثبات الشدة
الإجهاد الانفعالي	0,90	0,87
تبلد المشاعر	0,79	0,76
نقص الشعور بالانجاز	0,71	0,73

وبالرغم من مقياس الاحتراق النفسي حسب ما تم الاطلاع عليه فإنه يظهر أنه سبق وأن تم تطبيقه في البيئة الجزائرية وثبت تمتعه بصدق وثبات عاليين إلا أنه فضلت الباحثة على إعادة قياس ثباته لتقدير الاتساق الداخلي لمقياس لكل بعد بالإضافة إلى الثبات الكلي للمقياس وذلك لأهمية إثبات صدقها في الدراسة الحالية.

### جدول رقم (09) يوضح ثبات مقياس الاحتراق النفسي لدى الزوجة العاملة.

البعد	الثبات
الإنهاك الانفعالي	0,79
تبلد المشاعر	0,65
نقص الشعور بالانجاز الشخصي	0,75
الثبات الكلي	0,69

وهو ما يشير إلى أن معاملات الثبات تراوحت ما بين (0,79) و (0,65) و (0,75) ، أما معامل الثبات الكلي للمقياس فقد بلغ (0,69) وكلها معاملات مرتفعة تشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

## 6- الدراسة النهائية:

### 1.6 الحدود المكانية والزمانية للدراسة النهائية:

#### 1.1.6 الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة على عينة من القابلات في كل من المؤسسة الإستشفائية المتخصصة - الأم والطفل - مريم بوعتورة بولاية باتنة، المؤسسة العمومية الإستشفائية أريس -2- ، وكذلك بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد - طب الأطفال وجراحة الأطفال - الشهيد قرقب بن عمرو بولاية بسكرة، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة. ملحق رقم (04)

**2.1.6 الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة النهائية بدءا من 18 جوان وامتدت إلى غاية 21 سبتمبر 2016 .

#### 2.6 مجتمع وعينة الدراسة النهائية:

كانت طبيعة اختيار عينة الدراسة مقصودة والمتمثلة في الزوجة العاملة (القابلة)، بحيث تكون فيها مجتمع وعينة الدراسة النهائية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يوضح توزيع عدد أفراد عينة الدراسة النهائية.

تم حذف	تم استرجاع	عدد الأفراد الذين تم توزيع المقياسين عليهن	المجتمع الأصلي	مصالح الدراسة
00	18	24	30	أريس
03	44	48	68	باتنة
02	30	47	57	بسكرة
00	09	10	12	سيدي عقبة
05	101	129	167	04
96	العدد الإجمالي لعينة الدراسة			

## 7 منهج الدراسة:

أول أساس تنطلق منه أي دراسة عملية، هو اختيار المنهج الذي تتم بموجبه المعالجة الميدانية للمشكلة البحثية، فهو مجموعة الإجراءات والانطلاقات المحددة التي يتبناها الباحث للوصول إلى نتيجة. (20)

وتختلف المناهج باختلاف المواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وبالتالي فطبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب، وبناءا عليه اعتمدنا المنهج الوصفي الإرتباطي الذي يعني بدراسة وتحليل الارتباط بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة ، ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما.

## 8 الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

انطلاقا من كون هذه الدراسة تتناول البحث في العلاقة بين متغيرين ، وإمكانية نفي أو إثبات هذه العلاقة فقد تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** ، من اجل اختبار:

- معامل (بيرسون) للتحقق من الفرضيات الارتباطية للدراسة.
  - المتوسط الحسابي: لمعرفة ترتيب عبارات استجابات عينة الدراسة ولصالح من تكون.
  - الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف وتشتت والتجانس في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة.
  - معادلة ألفا كرونباخ لحساب ثبات عبارات مقياسي الدراسة.
  - معادلة (لوشي) لحساب الصدق الظاهري لمقياس التوافق المهني، والمتمثلة فيمايلي:
- أ- معادلة لوشي لصدق البند:

$$\frac{ع م نعم - ع م لا}{ن}$$

حيث: ع م نعم: عدد المحكمين الذين وافقوا بنعم

ع م لا: عدد المحكمين الذين وافقوا ب لا

ن: عدد المحكمين

ب-صدق الاستبيان: مج ص ب

ن

حيث: مج ص ب = مجموع معادلات صدق البنود.

ن = العدد الكلي للبنود .

### خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية في الدراسة، والتي تعتبر المحور الرئيسي الذي يتم به انجاز الدراسة التطبيقية للحصول على النتائج المتوقعة، بدءا بالتعرف على مكان وعينة الدراسة وما يتناسب معها و أدوات القياس و الإحصاء، إضافة إلى ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي الإرتباطي، والذي يتلائم مع طبيعة و موضوع الدراسة.



## قائمة المراجع المستخدمة في فصل الإجراءات المنهجية:

- (1) مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط 1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000، ص 171.
- (2) سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، ص 276.
- (3) فاطمة عوض صابرة ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط 1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2000، ص 116.
- (4) عبد القادر عثمانية، الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عزوق الخير، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر -3-، الجزائر، 2012.
- (5) سفيان بوعطيط الموسومة ب: القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني، مرجع سابق.
- (6) ابن زروال فتحة الموسومة ب: أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد: المستوى الأعراض المصادر واستراتيجيات المواجهة. مرجع سابق.
- (7) محمد بن عيسى بن محسن الشاعري الموسومة ب: التوافق المهني لدى المشرفين التربويين بمحافظتي جدة والقفدة التعليميتين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مرجع سابق.
- (8) سامي خليل فحجان الموسومة ب: التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: محمد وفائي، قسم علم النفس، كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين المحتلة، 2010.
- (9) نوال بن عثمان، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مرجع سابق: ص: 106.
- (10) خلاصي مراد، الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية، أطروحة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة - الجزائر -، ص 118.
- (11) نعموني مراد، مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص: 189.

- (12) جديات عبد الحميد، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء وممرضى الصحة العمومية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: بوطاف مسعود، قسم علم النفس والتربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر-2، الجزائر، 2012، ص: 198.
- (13) سليمان محمد سليمان الوابلي، الاحتراق النفسي ومستوياته: لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب، مركز البحوث التربوية والنفسية، المملكة العربية السعودية، 1995، ص: 34.
- (14) سامية رحال، اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الكريم بوحفص، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس العيادي، جامعة الجزائر-2، الجزائر، ص: 223.
- (15) نوال بنت عثمان، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مرجع سابق، ص - ص: 111-112.
- (16) سليمان محمد سليمان الوابلي، الاحتراق النفسي ومستوياته: لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب، مرجع سابق، ص: 35.
- (17) جديات عبد الحميد، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء وممرضى الصحة العمومية، مرجع سابق، ص: 200.
- (18) مراد نعموني، مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، مرجع سابق، ص: 190 .
- (19) سعاد مخلوفي، الدعاء وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى الجراح، مرجع سابق، ص: 155.
- (20) إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية، الدار العلمية للطباعة والنشر، لبنان، 1997، ص: 65 .

## الفصل السادس: عرض البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض بيانات وإحصائيات الدراسة

ثانياً عرض ومناقشة نتائج الدراسة

خاتمة

الاقتراحات

المراجع المستخدمة في الفصل

### أولاً: عرض بيانات وإحصائيات الدراسة:

تمت معالجة الدراسة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS**، ( **statistical package for social sciene** ) حزمة 20 لتحليل فقرات كل من أبعاد الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة التي توصلت إليها الدراسة الميدانية ومعالجة معطياتها للإجابة على فرضيات البحث، ولتبسيط ذلك يجب التذكير بالسلم التدريجي لمقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش كإجراء أولي، والمتمثل في الجدول التالي:

**الإجراء الأول:** يوضح الجدول رقم (11) درجات مقياس كريستينا ماسلاش للاحتراق النفسي:

الدرجة	0	1	2	3	4	5	6
الاستجابة	أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	دائما

ولتوضيح اتجاهات أفراد عينة الدراسة تم الاعتماد على المتوسط الحسابي لكل فقرة كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (12)** يوضح اتجاهات أفراد عينة الدراسة بالاعتماد على المتوسط الحسابي.

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
أبدا	0	من 0 إلى أقل من 0,85
بعض الأحيان في السنة	1	من 0,85 إلى أقل من 1,70
مرة في الشهر على الأقل	2	من 1,70 إلى أقل من 2,55
بعض الأحيان في الشهر	3	من 2,55 إلى أقل من 3,4
مرة في الأسبوع	4	من 3,4 إلى أقل من 4,25
بعض الأحيان في الأسبوع	5	من 4,25 إلى أقل من 5,1
دائما	6	من 5,1 إلى 5,95

## 1تحليل الجداول الخاصة باستبيان الاحتراق النفسي:

يوضح الجدول رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاحتراق النفسي على بعد الإنهاك الانفعالي :

### 1.1 - جدول الإنهاك الانفعالي:

جدول رقم (13) يوضح: استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الإنهاك الانفعالي.

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرار و النسب المئوية								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			00	01	02	03	04	05	06					
01	أشعر بأنني منهارة انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي مع الحوامل	التكرار	22	17	18	11	13	7	8	2,3	1,920	9	مرة في الشهر على الأقل	
		النسبة	22,9	17,7	18,8	15,5	13,5	7,3	8,3					
02	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم	التكرار	1	5	4	10	20	17	39	4,60	1,539	2	بعض الأحيان في الأسبوع	
		النسبة	1,0	5,2	4,2	10,4	20,8	17,7	40,6					
03	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي و أعلم أنه عليا مواجهة يوم عمل جديد مع الحوامل	التكرار	00	4	3	15	19	26	29	4,53	1,368	3	بعض الأحيان في الأسبوع	
		النسبة	00	4,2	3,1	15,6	19,8	27,1	30,2					
04	التعامل مع الحوامل طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا	التكرار	1	1	2	9	19	26	38	4,85	1,256	1	بعض الأحيان في الأسبوع	
		النسبة	1,0	1,0	2,6	9,4	19,8	27,1	39,6					

05	كبيراً أشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع الحوامل	التكرار	13	11	16	20	8	17	11	2,98	1,925	7	بعض الأحيان في الشهر
	النسبة		13,5	11,5	16,7	20,8	8,3	17,7	11				
06	أشعر اني محبة في عملي	التكرار	5	6	18	24	17	13	13	3,39	1,650	6	بعض الأحيان في
	النسبة		5,2	6,3	18,8	25,0	17,7	13,5	13,5				
07	أشعر بأنني أشقى في عملي	التكرار	1	5	7	21	20	19	23	4,11	1,521	5	مرة في الأسبوع
	النسبة		1,0	5,2	7,3	21,9	20,8	19,8	24,0				
08	المواجهة اليومية للحوامل تسبب لي ضغطاً في حياتي اليومية	التكرار	3	6	5	15	10	34	23	4,26	1,643	4	بعض الأحيان في الأسبوع
	النسبة		3,1	6,3	5,2	15,6	10,4	35,4	24,0				
09	أشعر و كأنني على حافة الهاوية جراً ممارستي لمهنتي	التكرار	13	25	18	17	10	4	9	2,35	1,783	8	مرة في الشهر على الأقل
	النسبة		13,5	26,0	18,8	17,7	10,4	4,2	9,4				
إجمالي المحور										3,7095	1,00115	مرة في الأسبوع	

#### تحليل الجدول الخاص ببعء الإنهاك الانفعالي:

يتضح من خلال المعالجة الإحصائية الخاصة بأبعاد الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش حسب الجدول رقم (13)، والذي يبين استجابات الأفراد على بعد الإنهاك الانفعالي، والمتضمن لتسع فقرات مرتبة وفق المتوسط الحسابي لكل فقرة، والذي يبين أن استجابات أفراد عينة الدراسة قدر بمتوسط حسابي (3,7095) وبدرجة ( مرة في الأسبوع )، ما يعني أن أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الزوجة العاملة وبالتحديد القابات تعاني من الإنهاك الانفعالي والتعب المستمر على الأقل مرة في الأسبوع ،

ويعود هذا إلى طبيعة العمل والجهد الذي تبذله القابلات المتزوجات في مهنتهن التي تستنفذ من طاقتهن الانفعالية والجسمية ؛ بالإضافة إلى هذا فقد تبين من خلال المعالجة الإحصائية لبعء الإنهاك الانفعالي أن الانحراف المعياري قدر بـ: (1,00115) وهذا ما يعكس وجود إنهاك انفعالي لدى أفراد عينة الدراسة. وقد تمت المعالجة الإحصائية كما سبق الذكر على تسع فقرات مرتبة حسب استجابة أفراد عينة الدراسة، والتي جاءت كمايلي:

جاءت الفقرة رقم (04) والتي تحمل: ( التعامل مع المريضات طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ (4, 85) وبانحراف معياري (1,25) وبدرجة ( بعض الأحيان في الأسبوع ) حسب السلم التدريجي لمقياس الاحتراق النفسي لكريسينا ماسلاش، وهذا ما يعني أن حالة القابلات المتزوجات أثناء فترة العمل وما تستنفذه من طاقة وبذل لمجهود عال يفوق طاقتهن الطبيعية، ثم تليه الفقرة رقم ( 02 ) والتي تحمل: ( أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم ) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ: (4,60) وبانحراف معياري يساوي (1,539) وبدرجة ( بعض الأحيان في الأسبوع ) وهذا ما يعكس التعب المستمر الذي تشعر به القابلات المتزوجات والمتطلبات الزائدة والمستمرة التي تفرضها عليها المهنة كقابلة و كزوجة، ثم تأتي الفقرة رقم (03) في المرتبة الثالثة: ( أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي وأعلم أنه عليا مواجهة يوم جديد مع المريضات) بمتوسط حسابي قدر بـ: (4,53) وبانحراف معياري يساوي (1,368) وبدرجة ( بعض الأحيان في الأسبوع ) ما يعني أن استجابة القابلات وردة الفعل السلبية لديهن كنتيجة لتكرار الجهد ومواجهة أعباء ومتطلبات زائدة ومستمرة غير فعالة تصاحبهن يوميا، ثم تليها الفقرة رقم (08) والتي تحمل: ( المواجهة اليومية للمريضات تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر بـ: (4,26) وبانحراف معياري مقدر بـ: (1,643) بدرجة (بعض الأحيان في الأسبوع)، أي أن القابلات المتزوجات تشعرن بضغوطات مستمرة تواجههن يوميا مع المريضات تؤثر عليهن وتسبب لهن الإعياء المتراكم في حياتهن، وهو نتيجة سلبية تؤكد وتوضح بأنه يوجد عدم قدرة وافقار للقابلات المتزوجات لإيجاد حلول لمواجهة مصادر الضغوط المهنية، ثم تليها الفقرة رقم: (07) التي تحمل: ( أشعر بأني أشقى في عملي ) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بـ: (4,11) وبانحراف معياري (1,521)، وبدرجة (مرة في الأسبوع)، أي أن أوضاع العمل في مصالح التوليد بالمؤسسات الإستشفائية تسبب للقابلات المتزوجات ضغوطات لكن بدرجة منخفضة مقارنة بالمستويات السابقة، ثم تليها الفقرة رقم ( 06 ) التي تحمل: ( أشعر أنني محبطة في عملي) في المرتبة السادسة بمتوسط

حسابي قدر ب: (3,39) وبانحراف معياري (1,650)، وبدرجة ( بعض الأحيان في الشهر)، أي أنه بالرغم مما تواجهه أفراد عينة الدراسة من ضغوطات إلا أنها ترى في مهنتها بأنها عمل إنساني يستحق الالتزام والإخلاص، ثم تليها الفقرة رقم (05) التي تحمل: ( أشعر بأني سأنهار بسبب عملي مع المريضات) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدر ب: (2,98) وبانحراف معياري ( 1,925)، وبدرجة ( بعض الأحيان في الشهر)، وهذا ما يعكس وجود الروح المعنوية لدى أفراد عينة الدراسة، ثم تليها الفقرة رقم ( 09 ) والتي تحمل: ( أشعر و كأني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي ) في المرتبة الثامنة، بمتوسط حسابي قدر ب: ( 2,35 ) وبانحراف معياري ( 1,783 )، وبدرجة ( مرة في الشهر على الأقل )، وهذا ما يعكس وجود بعض من المواقف التي تميل إلى الفشل في حياة ومهنة القابلات المتزوجات، لتليها في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم: (01) التي تحمل: ( أشعر بأني منهارة انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي مع المريضات ) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدر ب: (2,3) وبانحراف معياري يساوي: (1,920) ما يعني عدم وجود شعور سلبي اتجاه المهنة لدى

القابلات المتزوجات.

## 1.2 جدول تبذل المشاعر رقم (14):

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات و النسب المئوية								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			00	01	02	03	04	05	06					
01	أشعر	التكرار	34	22	17	12	5	3	3	3	1,51	1,596	5	بعض الأحيان في السنة
	أنني	النسبة	35,4	22,9	17,7	12,5	5,2	3,1	3,1					
	أعامل													
	بعض													
	الحوامل													
	بطريقة													
	غير													
	إنسانية													
	وكأني													
	أتعامل مع أشياء جامدة													



02	أصبحت عديمة الإحساس منذ بداية ممارسة عملي	التكرار النسبة	31 32,3	28 29,2	7 7,3	12 12,5	12 12,5	1 1,0	5 5,2	1,68	1,7501	4	بعض الأحيان في السنة
03	أخشى أن أصبح إنسانية عنيفة أو قاسية بسبب عملي	التكرار النسبة	16 16,7	28 29,2	11 11,5	8 8,3	8 8,3	9 9,4	16 16,7	2,57	2,146	2	بعض الحيان في الشهر
04	لا أكثر ولا أبالي ببعض الحوامل	التكرار النسبة	13 13,5	24 25,0	19 19,8	17 17,7	8 8,3	9 9,4	6 6,3	2,35	1,747	3	مرة في الشهر على الأقل
05	أشعر بأنني مسؤولة عن المشاكل التي تتعرض لها الحوامل أثناء معالجتهن بالمصلحة	التكرار النسبة	6 6,3	15 15,6	19 19,8	30 31,3	10 10,4	12 12,5	4 4,2	2,78	1,530	1	بعض الأحيان في الشهر
إجمالي المحور										2,1792	1,14155	مرة في الشهر على الأقل	

### تحليل الجدول الخاص ببعء تبدل المشاعر:

نلاحظ من خلال الجدول رقم: ( 14 ) استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد تبدل المشاعر، والذي يتضمن خمس فقرات مرتبة وفق المتوسط الحسابي لكل فقرة، حيث يتضح من خلال هذا الجدول أن استجابات أفراد عينة الدراسة قدر بمتوسط حسابي (2,1792) وبانحراف معياري (1,14155) وبدرجة (مرة في الشهر على الأقل)، وهذا ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة تعاني من تغير في المزاج وتحوله من وقع الضغط الذي تعيشه الزوجة العاملة فتتبنى اتجاهات سلبية كسرعة الانفعال ، وتظهر هذه السلوكيات على الأقل مرة في الشهر، ويعود هذا نتيجة للتعب النفسي انفعالي والجسدي الذي يؤدي إلى عدم القدرة على الانسجام والتوافق المهني وبالإضافة إلى ذلك فقد تبين من خلال المعالجة الإحصائية لبعء تبدل المشاعر أن ترتيب فقراته جاءت كما يلي:

تحمل الفقرة رقم (05): ( أشعر بأنني مسؤولة عن المشاكل التي تتعرض لها المريضات أثناء معالجتهم بالمصلحة) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب: (2,78) وبانحراف معياري (1,530)، وبدرجة (بعض الأحيان في الشهر) وهذا ما يعكس شعور القابلات بالمسؤولية والذنب والتي تظهر على شكل عدم الرضا خدماتهن.

ثم تليها الفقرة رقم (03) التي تحمل: أخشى أن أصبح إنسانة عنيفة أو قاسية بسبب عملي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب: (2,57) وبانحراف معياري (2,146) وبدرجة بعض الأحيان في الشهر وهذا ما يعكس التوقعات الزائدة التي تواجهها عينة الدراسة والذي قد يهدد الصحة النفسية لهن، لتليها الفقرة رقم: ( 04 ) والتي تحمل: ( لا أكثرث ولا أبالي ببعض المريضات ) في المرتبة الثالثة وبدرجة مرة في الشهر على الأقل، ما يعني أنه نتيجة التعب النفسي لدى القابلات المتزوجات أصبحت سلوكياتهن اتجاه المريضات سلبية تكشف المواقف التهمكية وغير الاجتماعية اتجاههن، لتليها الفقرة رقم (02) والتي تحمل : ( أصبحت عديمة الإحساس منذ بداية ممارسة عملي ) في المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي قدر ب: (1,68) وبانحراف معياري يساوي (1,750)، وبدرجة بعض الأحيان في السنة، أي أن عدم القدرة على التعاطف بشكل مستمر غير موجود، إذ أنه يحدث بعض الأحيان في السنة بمعنى أنه ليس بالضرورة أن تظهر جميع الأعراض الانفعالية السلبية على كل أفراد

عينة الدراسة وفي كل وقت، لتليها في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (01) والتي تحمل: ( أشعر أنني أعامل بعض المريضات بطريقة غير إنسانية وكأني أتعامل مع أشياء جامدة ) بمتوسط حسابي قدر بـ: (1,51) وبانحراف معياري (1,596) وبدرجة بعض الأحيان في السنة وهي درجة ضعيفة جدا توحي بوجود حالة من الضغط العصبي والنفسي الناتج عن الإنهاك الانفعالي والجسدي بشكل ضعيف جدا لدى بعض أفراد عينة الدراسة وهو ما يحدث بعض الأحيان في السنة.

### 3.1 جدول الشعور بنقص في الانجاز الشخصي رقم (15) :

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات و النسب المئوية								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			00	01	02	03	04	05	06					
01	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الحوامل	التكرار	3	5	9	27	16	19	17	3,80	1,587	3	مرة في الأسبوع	
		النسبة	3,1	5,2	9,4	28,1	16,7	19,8	17,7					
02	أحل مشاكل الحوامل بفعالية عالية	التكرار	2	5	9	23	21	19	17	3,98	1,528	1	مرة في الأسبوع	
		النسبة	2,1	5,2	9,4	24,0	21,9	19,8	17,7					
03	يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على الحوامل اللواتي أحتك بهن	التكرار	2	6	12	19	18	24	15	3,84	1,572	2	مرة في الأسبوع	
		النسبة	2,1	6,3	12,5	19,8	18,8	25,0	15,6					
04	أشعر أنني نشيطة وحيوية في عملي	التكرار	2	8	10	19	19	26	12	3,78	1,564	4	مرة في الأسبوع	
		النسبة	2,1	8,3	10,4	19,8	19,8	27,1	12,5					
05	يمكنني خلق جو مريح في المصلحة ( غرفة العمل) مع الحوامل	التكرار	3	8	15	23	12	25	10	3,54	1,615	5	مرة في الأسبوع	
		النسبة	3,1	8,3	15,6	24,0	12,5	26,0	10,4					

06	أشعر بالمسعادة بعد العمل مع الحوامل	التكرار	9	9	10	19	10	22	17	3,52	1,925	6	مرة في الأسبوع
		النسبة	9,4	9,4	10,4	19,8	10,4	22,9	17,7				
07	أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي	التكرار	14	10	14	15	9	13	21	3,23	2,115	7	بعض الأحيان في الشهر
		النسبة	14,6	10,4	14,6	15,6	9,4	13,5	21,9				
08	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية لمهنتي	التكرار	15	16	9	21	12	10	13	2,84	1,986	8	بعض الأحيان في الشهر
		النسبة	15,6	16,7	9,4	21,9	12,5	10,4	13,5				
إجمالي المحور													
										3,5560	1,06420	بعض الأحيان في الشهر	

#### تحليل الجدول رقم (15) الخاص ببعد الشعور بنقص في الانجاز الشخصي:

تبين المعالجة الإحصائية الخاصة ببعد الشعور بنقص الانجاز الشخصي، والذي يتضمن ثمانية فقرات مرتبة وفق المتوسط الحسابي لكل فقرة، أن استجابات أفراد عينة الدراسة قدر بمتوسط حسابي يساوي: ( 3,5560 ) وبانحراف معياري (1,06420)، وبدرجة (مرة في الأسبوع) مايعني أفراد عينة الدراسة المتمثلة في القابلات المتزوجات غير راضيات عن أدائهن، وهو عبارة عن تقويم ذاتي سلبي اتجاه ما تقوم به القابلات في مهامهن.

إلى جانب ذلك فقد تبين من خلال المعالجة الإحصائية لبعد الشعور بنقص في الانجاز الشخصي بأن استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت كما يلي:

تحتل الفقرة: (02): احل مشاكل المريضات بفعالية عالية ، المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ: (3,98) وبانحراف معياري يساوي (1,528)، وبدرجة (مرة في الأسبوع) ، مما يعني وجود القدرة لدى القابلات على تحقيق الانجازات في العمل مرة في الأسبوع، ثم تليها الفقرة رقم: (03) التي تحتل: ( يبدو لي بأنني أؤثر ايجابيا على المريضات اللواتي أحتك بهن ) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر

ب: (3,84) وبانحراف معياري (1,572)، وبدرجة مرة في الأسبوع، وهذا ما يعكس وجود المهارة لدى القابات المتزوجات وإدراكهن لأهمية العمل وتأثير جهودهن المبذولة في مواجهة صعوبات العمل المختلفة ، ويحدث هذا مرة في الأسبوع، ثم تليها الفقرة رقم (01) في المرتبة الثالثة التي تحمل: ( استطيع أن أفهم مشاعر الحوامل ) بمتوسط حسابي قدر ب: (3,80) وبانحراف معياري قدر ب: (1,587) وبدرجة مرة في الأسبوع ، وهذا ما يعكس مستوى الاهتمام والتفهم الذي يظهر لدى القابات وتعاملهن مع المريضات بدرجة مرة في الأسبوع، وهذا يشكل خطرا على الصحة النفسية للقابات وعلى مستوى أدائهن، ثم تليها الفقرة رقم (04) التي تحمل: ( أشعر أنني نشيطة وحيوية في عملي ) بمتوسط حسابي يقدر ب: (3,78) وبانحراف معياري مقدر ب: (1,564)، وبدرجة مرة في الأسبوع، وهي درجة تعكس مدى الدافعية نحو الانجاز لدى القابات المتزوجات ورغبتهم في تقديم أداء أفضل، ثم تليها الفقرة رقم (05) التي تحمل: ( يمكنني خلق جو مريح في المصلحة - غرفة العمل - مع المريضات ) بمتوسط حسابي قدر ب: (3,54) وبانحراف معياري يساوي (1,615) وبدرجة مرة في الأسبوع، وهي تعني الشعور بضعف الحيوية بدرجة مرة في الأسبوع وهذا يعود إلى طبيعة الحالات المختلفة التي تستقبل يوميا ، ثم تليها الفقرة رقم (06) والتي تحمل: ( أشعر بالسعادة بعد العمل مع المريضات )، بمتوسط حسابي قدر ب: (3,52) وبانحراف معياري يساوي: (1,925) وبدرجة مرة في الأسبوع، وهي درجة تعكس الضغوطات التي تعيشها القابات المتزوجات والتي تؤثر على حالتهم النفسية، نتيجة ارتباطها بالقلق والخوف من النتائج التي قد تسبب لها المشاكل، ثم تليها الفقرة رقم (07) التي تحمل:(أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي) في المرتبة السابعة، بمتوسط حسابي قدره (3,23) وبانحراف معياري يساوي: (2,115) وبدرجة بعض الأحيان في الشهر، وهذا نتيجة الأدوار المتعددة التي تمارسها الزوجة العاملة والمسؤوليات المختلفة، والتي تجعلها تقع في شراك الأعمال وهذا ما يحدث لها بعض الأحيان في الشهر، ثم تليها في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم: (08) التي تحمل: ( أتعامل بهدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لعملي ) بمتوسط حسابي يقدر ب: (2,84) وبانحراف معياري يقدر ب: (1,986) وبدرجة بعض الأحيان في الشهر، وهي تعكس سرعة الانفعال لدى القابات المتزوجات نتيجة العدد المتزايد الذي تستقبله يوميا.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش في الجدول التالي:

الجدول رقم ( 16 ) يوضح ملخص نتائج أبعاد الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
الإرهاك الانفعالي	3,7095	1,00115	1	مرة في الأسبوع
تبدل المشاعر	2,1792	1,14155	3	مرة في الشهر على الأقل
الشعور بنقص في الانجاز الشخصي	3,5560	1,06420	2	مرة في الأسبوع
إجمالي أبعاد الاحتراق النفسي	3,1482	0,56561	بعض الأحيان في الشهر	

يتضح من خلال الجدول أن إجمالي أبعاد الاحتراق النفسي حقق متوسط حسابي قدره ( 3,1482 ) وانحراف معياري يساوي ( 0,56561 )، وهذا يعني أن بعد الإرهاك الانفعالي جاء في المرتبة الأولى، ثم يليه بعد الشعور بنقص في الانجاز الشخصي، وفي المرتبة الأخيرة بعد تبدل المشاعر، وهذا ما يؤكد أن عينة الدراسة تتعرض لأحد أعراض الاحتراق النفسي بدرجة بعض الأحيان في الشهر.

الإجراء الثاني: يوضح استجابات الزوجة العاملة على مقياس التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

وقد تم استخدام السلم التدريجي رنسيس ليكرت الخماسي والذي يمكن توضيح درجاته كمايلي:

جدول رقم (17) يوضح السلم التدريجي لمقياس رنسيس ليكرت.

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

ولتوضيح اتجاهات أفراد عينة الدراسة تم الاعتماد على المتوسط الحسابي لكل فقرة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (18) يوضح اتجاهات أفراد عينة الدراسة.

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
موافقة بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1,80
موافقة	2	من 1,80 إلى أقل من 2,60
موافق إلى حد ما	3	من 2,6 إلى أقل من 3,40
غير موافقة	4	من 3,4 إلى أقل من 4,20
غير موافقة بشدة	5	من 4,20 إلى 5,00

2- جدول يوضح رقم (19) ترتيب درجات عبارات التوافق المهني لدى الزوجة العاملة:

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات و النسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	اتجاه العبرة
			1	2	3	4	5				
01	أعاني من قرحة المعدة	التكرار	24	43	7	19	3	2,31	1,145	24	موافق بشدة
		النسبة	25,0	44,8	7,3	19,8	3,1				
02	أشكو من أعراض الروماتيزم	التكرار	26	27	12	29	2	2,52	1,240	20	موافق بشدة
		النسبة	27,1	28,1	12,5	30,2	2,1				
03	أتعرق كثيرا أثناء ممارستي لعملي	التكرار	37	40	5	10	4	2,00	1,114	29	موافق بشدة
		النسبة	38,5	41,7	5,2	10,4	4,2				
04	أخاف من الفشل أثناء ممارسة عملي	التكرار	29	27	11	23	6	2,48	1,314	21	موافق بشدة
		النسبة	30,2	28,1	11,5	24,0	6,3				
05	أشعر بالملل في عملي	التكرار	10	26	18	33	9	3,05	1,191	8	محايد
		النسبة	10,4	27,1	18,8	34,4	9,4				
06	فكرت في ترك العمل بعد التحاقني به	التكرار	10	28	18	25	15	3,07	1,267	7	محايد
		النسبة	10,4	29,2	18,8	26,0	15,6				
07	اجبر على الخضوع للمحسوبة في التعامل مع المريضات	التكرار	2	28	26	20	20	3,29	1,160	4	محايد
		النسبة	2,1	29,2	27,1	20,8	20,8				
08	أتجاهل الأخطاء التي أقع فيها أثناء ممارستي لعملي	التكرار	4	15	16	31	30	3,71	1,187	1	غير موافق
		النسبة	4,2	15,6	16,7	32,3	31,3				

09	خاب ظني عندما اتخذت هذا العمل كمهنة لي	التكرار	10	23	16	37	10	3,15	1,205	5	محايد
			10,4	24,0	16,7	38,5	10,4				
10	أشعر بالاستياء اتجاه عملي	التكرار	9	13	22	40	11	3,35	1,170	2	محايد
			9,4	13,5	22,9	41,7	11,5				
11	نظام المعاش بعد التقاعد غير مناسب	التكرار	10	46	30	10	00	2,42	0,816	23	غير موافق
			10,4	47,9	31,1	10,4	00				
12	أتضايق من وجود روائح كريهة في محيط عملي	التكرار	49	43	1	3	00	1,56	0,678	32	موافق
			51,0	44,8	1,0	3,1	00				
13	توزع الكفاءات والعلاوات وفقا لاعتبارات شخصية	التكرار	29	33	26	8	00	2,14	0,947	27	موافق بشدة
			30,2	34,4	27,1	8,3	00				
14	انعدام التهوية (الرطوبة) يجعلني أشعر بالضيق	التكرار	52	42	00	2	00	1,50	0,616	34	موافق
			54,2	43,8	00	2,1	00				
15	لا يتناسب الأجر الذي احصل عليه مع الجهد الذي ابذله في عملي	التكرار	55	33	6	2	00	1,53	0,710	33	موافق
			57,3	34,4	6,3	2,1	00				
16	أعاني من قلة الإمكانيات اللازمة لأداء عملي بالمصلحة	التكرار	25	46	12	13	00	2,14	0,958	28	موافق بشدة
			26,0	47,9	12,5	13,5	00				
17	يلانمني نظام العمل بالمناوبة	التكرار	7	35	20	22	11	2,98	1,205	9	محايد
			7,3	36,5	20,8	22,9	11,5				
18	اعمل ساعات إضافية عندما تكون المهمة عاجلة	التكرار	10	49	10	25	2	2,58	1,053	18	موافق بشدة
			10,4	51,0	10,4	26,0	2,1				
19	أستقبل عدد النساء الحوامل أكثر من	التكرار	16	57	12	10	1	2,20	0,878	26	موافق بشدة
			16,7	59,4	12,5	10,4	1,0				



										العدد القانوني المفترض استقباله	
20	عملي يعرضني للكثير من المخاطر	التكرار	19	70	2	4	1	1,94	0,693	30	موافق بشدة
		النسبة	19,8	72,9	2,1	4,2	1,0				
21	اشعر بالضيق من كثرة الخلافات الإدارية مع المسؤولين	التكرار	18	32	23	17	5	2,60	1,192	17	موافق بشدة
		النسبة	18,8	33,3	24,0	17,7	5,2				
22	علاقتي مع زميلاتي في العمل مبنية على النفور	التكرار	5	25	16	30	19	3,38	1,242	3	غير موافق
		النسبة	5,2	26,0	16,7	31,3	19,8				
23	لا أجد صعوبة في التعامل مع المريضات	التكرار	9	31	18	32	6	2,92	1,137	10	محايد
		النسبة	9,4	32,3	18,8	33,3	6,3				
24	أركز في عملي على المبادئ العلمية وليس التقليدية	التكرار	12	39	25	12	3	2,64	1,116	15	محايد
		النسبة	12,5	40,6	26,0	12,5	3,8				
25	يقلقتني عدم وجود إجراءات الأمن والوقاية من الحوادث والأمراض في عملي	التكرار	11	56	12	9	8	2,45	1,085	22	موافق بشدة
		النسبة	11,5	58,3	12,5	9,4	8,3				
26	يزعجني الأسلوب الذي يتبعه مديري في حل مشاكل العمل	التكرار	16	36	18	20	6	2,62	1,172	16	محايد
		النسبة	16,7	37,5	18,8	20,8	6,3				
27	أسلوب مديري مبني على المشاركة في إصدار القرارات التي يسير عليها المستشفى (مصلحة التوليد)	التكرار	12	25	30	21	8	2,88	1,145	13	محايد
		النسبة	12,5	26,0	31,3	21,9	8,3				

28	أعرض للإهانات من طرف الحوامل و أهاليهن	التكرار	16	55	15	9	1	2,21	0,870	25	موافق بشدة
		النسبة	16,7	57,3	15,6	9,4	1,0				
29	أعاني من غياب قانون يحمي القابلة من تهديد أهالي المريضة لها	التكرار	26	59	4	7	00	1,92	0,777	31	موافق بشدة
		النسبة	27,1	61,5	4,2	7,3	00				
30	أفضل عمل الليل عن العمل في النهار لأتفرغ لأسرتي	التكرار	6	31	17	31	11	3,10	1,165	6	محايد
		النسبة	6,3	32,3	17,7	32,3	11,5				
31	لا أتفق مع زميلاتي في تقسيم العمل	التكرار	15	44	8	25	4	2,57	1,158	19	وافق بشدة
		النسبة	15,6	45,8	8,3	26,0	4,2				
32	يشعر أفراد أسرتي أنني غير مهتمة بشؤونهم ومقصرة في حقوقهم	التكرار	8	35	16	28	9	2,57	1,173	11	موافق بشدة
		النسبة	8,3	36,5	16,7	29,2	9,4				
33	أجد الوقت لممارسة هواياتي وزيارة أقاربي	التكرار	9	34	17	30	6	2,90	1,138	12	محايد
		النسبة	9,4	35,4	17,7	31,3	6,3				
34	لا يتضايق زوجي من تقصيري في واجباتي الأسرية	التكرار	11	39	14	19	13	2,83	1,262	14	محايد
		النسبة	11,5	40,6	14,6	19,8	13,5				
إجمالي العبارات											
								2,5860	0,36188	موافق	

تشير نتائج المعالجة الإحصائية الخاصة أفراد عينة الدراسة على هذه العبارات قدر بمتوسط حسابي قدره (2,5860) وبانحراف معياري يساوي (0,36188)، وبدرجة موافقة، ما يعني أن أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في القابلات المتزوجات موافقات على أنهن متوافقات مع ظروفهن المهنية وإمكانهن التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الزوجية والاجتماعية والأسرية مقارنة بقدراتهن ومجهودهن المبذول.

فمن خلال بيانات الجدول رقم (19) اتضح أن ترتيب عبارات التوافق المهني جاءت مرتبة كمايلي:

تتصدر العبارة رقم (08) والتي تحمل: ( أتجاهل الأخطاء التي أقع فيها أثناء ممارستي لعملي ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,71) وبانحراف معياري قدر ب: (1,187) وبدرجة (غير موافقة) ، ما يعني إحترام القابلات لعملهن والالتزام به وتحليهن بروح المسؤولية اتجاه المريضات وحبهم له، لتليها العبارة رقم (22) في المرتبة الثالثة، والتي تحمل: (علاقتي مع زميلاتي مبنية على النفور) بمتوسط حسابي يساوي: ( 3,38 ) وبانحراف معياري يقدر ب: (1,242)، وبدرجة غير موافقة ما يعني أن العلاقة التي تربط بين القابلات مع بعضهن البعض هي علاقة مبنية على التعاون والإنسانية، وقد جاءت العبارات رقم (10) والمتمثلة في: ( أشعر بالاستياء اتجاه عملي ) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدره (3,35) ، وبانحراف معياري يساوي (1,170)، والعبارة رقم (07) التي تحمل: (أجبر على الخضوع للمحسوبية في التعامل مع المريضات) في المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي يساوي ( 3,29 ) وانحراف معياري يساوي (1,160) بالاتجاه المحايد وجاء بنفس الاتجاه كل من العبارة رقم: ( 05، 06، 07، 09، 10، 17، 24، 26، 27، 30، 33، 34) ما يعني أن هذه العوامل ثانوية، اتجاهاها غير واضح من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وتتذيل العبارة رقم (15) والتي تحمل: لا يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في عملي) المرتبة ( 33 ) بمتوسط حسابي مقدر ب: ( 1,53 ) وبانحراف معياري يساوي: ( 1,71 ) وكذلك العبارة رقم ( 14 ) والتي تحمل: (انعدام التهوية يجعلني أشعر بالضيق ) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يساوي: ( 1,50 ) وبانحراف معياري يساوي: ( 1,616 ) نحو اتجاه موافقة، ما يعكس الظروف التي تعيشها القابلات المتزوجات في بيئة العمل وعدم الموافقة عليها.

من خلال تحليل الباحثة للعبارات ومن خلال ما تم ملاحظته في الدراسة الاستطلاعية والمقابلة التي أجرتها مع القابلات يجدر القول أنها وجدت تناقضا في ما تم التصريح به وما تم اختياره في البدائل المتعلقة بالاحتراق النفسي وما يقابلها من بدائل في التوافق المهني، وتعتقد الباحثة أن السبب في ذلك يعود إلى تخوف القابلات من الإجابة وهذا من خلال التغيير في القسم الذي ينتمين إليه فعلى سبيل المثال: تم توزيع الاستمارات بقاعات التوليد المستعصية إلا أنهم كتبن في البيانات الشخصية معلومات خاطئة خوفا من الوشاية.

## ثانيا: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

تهدف الباحثة من خلال هذا الجزء إلى الإجابة على الإشكالية التي مفادها :

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، وتفسير النتائج على ضوء الفرضيات الجزئية للدراسة. ولأجل ذلك قامت الباحثة بفحص البيانات وجمعها ثم تفرغها في الجداول وحساب معامل الارتباط بيرسون حسب فرضيات الدراسة باستخدام برمجيات الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss ) .

والجدول رقم (20) يوضح معاملات الارتباط لدى عينة الدراسة على مستوى الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي والتوافق المهني :

### Corrélations

		mihwar.i nhak	mihwar.tabal ed	mihwar.mach air	mihwar.tawf ik	koli	mihwar.k oli
mihwar.inhak	Corrélation de Pearson	1	,416**	-,263**	-,484**	,705**	,705**
	Sig. (bilatérale)		,000	,010	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
mihwar.tabaled	Corrélation de Pearson	,416**	1	-,391**	-,302**	,673**	,673**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,003	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
mihwar.machair	Corrélation de Pearson	-,263**	-,391**	1	-,129**	,209*	,209*
	Sig. (bilatérale)	,010	,000		,211	,041	,041
	N	96	96	96	96	96	96
mihwar.tawfik	Corrélation de Pearson	-,484**	-,302**	-,129**	1	-,408**	-,408**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,001		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
koli	Corrélation de Pearson	,705**	,673**	,209*	-,408**	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,041	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
mihwar.koli	Corrélation de Pearson	,705**	,673**	,209*	-,408**	1,000*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,041	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

## 1. الفرضيات الإجرائية:

### 1الفرضية الإجرائية الأولى:

#### التذكير بالفرضية الجزئية الأولى:

توجد علاقة دالة إحصائيا بين درجة الإنهاك الانفعالي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

#### النتائج:

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام معامل بيرسون **person** ،حيث كانت نتائجه كمايلي:

جدول رقم (21) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

عدد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
96	-0,48	0,01	دالة

#### 2.1 تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21): أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية سالبة و متوسطة بين بعد الإنهاك الانفعالي ودرجة التوافق المهني ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,48) عند مستوى الدلالة (0,01) مما يعني أنه كلما انخفض الإنهاك الانفعالي لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد زاد التوافق المهني لديها وكانت أكثر راحة، وهي نتيجة تدل على أن الزوجة العاملة بإمكانها التغلب والتحمل لمشاكل الحياة وضغوطات العمل مع ما يتوافق وخصائصها النفسية والجسدية وبصفتها قابلة تؤدي عملا إنسانيا يشعرها بالرضا وتقبلها لعملها وعدم شعورها بالندم أو خيبة الأمل، فالزوجة العاملة تستطيع ترتيب أولوياتها و تخصيص أوقات لأسرتها وممارستها لأنشطتها وهواياتها وتنظيم فترات نومها و أوقاتها فيما يفيدها سيمكنها من تجاوز عبء تعدد الأدوار والمسؤوليات والنجاح في العديد من مجالات حياتها.

وتتفق نتائج الفرضية الجزئية الأولى مع توصلت إليه دراسة ( نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني) 2008 ، في أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية عند مستوى الدلالة 0,05 وسمة الثبات الانفعالي، أي كلما زادت درجة الثبات الانفعالي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستوى الاحتراق النفسي لديهن. كما تتفق نتائج فرضية البحث مع ما توصلت إليه دراسة

(رامي طشطوش) 2013 ، إذ أن عينة الدراسة المتمثلة في معلمي غرف المصادر بالأردن بالرغم من معاناتهم إلا أنهم يبدون تحملا كبيرا للضغوط التي يواجهونها في عملهم نتيجة الوازع الديني والمشاعر الدينية الايجابية التي يحملونها نحو ذوي صعوبات التعلم والنابعة من الدين الإسلامي الحنيف الذي يحث على الرعاية والاهتمام بشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة وحسن معاملتهم والتلطف بهم.

كما اختلفت نتائج الفرضية الجزئية الأولى مع ما توصلت إليه دراسة ( طايبي نعيمة ) 2013 ، والتي توصلت إلى انه توجد علاقة إرتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي والأعراض السيكماتية لدى الممرضين، كون أن مهنة التمريض، هي مهنة شاقة وخطيرة في آن واحد، تتطلب قوة جسدية ونفسية تؤدي به أحيانا إلى فقد الحماس في العمل، وأحيانا أخرى إلى الانهيار العصبي والعذوانية سواء اتجاه الآخرين، فضلا عن ذلك يتعرض الممرضون إلى إصابات جسدية إبتداءا من آلام وتشنجات عضلية على مستوى الظهر إضافة إلى خطر التعرض للعدوى والأمراض والاضطرابات المتعددة والمؤثرة في حياته الاجتماعية والأسرية والنفسية وغيرها. كما تختلف مع دراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، نقلا عن (عباس محمود عوض) 2005 حيث يشير فيها إلى أن النساء العاملات أبعد عن الاتزان الانفعالي من الرجال، كما دلت على وجود مؤثرات خاصة شديدة الوطأة على شخصياتهن، وهي مؤثرات لا وجود لها البتة عند الرجال، ذلك أن الاختيار بين بيت وأطفال مع التضحية ببعض مباحج الحياة التي تنوق إليها المرأة، وبين بيت دون أطفال مع الظفر بهذه الأشياء المرموقة، وقد لا يكون شعور المرأة واضحا ما يخلق في نفسها صراعا يؤثر في شخصيتها واتزانها الانفعالي.

وحول ما يمكن الخروج به فيما يخص نتيجة فرضية البحث فانه يمكننا تفسيرها بالقول أن انخفاض الاحتراق النفسي الخاص ببعد الإنهاك الانفعالي يصحبه ارتفاع في التوافق المهني لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد بالرغم من أنها تتعرض لعدة ضغوطات، إلا أنها متمكنة من الحفاظ على اتزانها النفسي وصحتها.

## 2 الفرضية الإجرائية الثانية:

### **1.2 التذكير بالفرضية الجزئية الثانية:**

توجد علاقة دالة إحصائيا بين تبلد المشاعر و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

**النتائج:**

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام معامل بيرسون **person**، حيث كانت نتائجه كمايلي:

جدول رقم (22) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

عدد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
96	-0,30	0,01	دالة

## 2.2 تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (22): أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية سالبة بين بعد تبلد المشاعر والتوافق المهني، حيث كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,30) عند مستوى الدلالة (0,01) مما يدل على أنه انخفض تبلد المشاعر لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد أدى ذلك إلى توافقها المهني.

وقد اتفقت نتيجة فرضية البحث مع دراسة ( جديات عبد الحميد ) 2012 ، والذي توصل فيها إلى انه توجد علاقة إرتباطية سالبة على بعد تبلد المشاعر لدى ممارسي الصحة العمومية الجزائرية، وقد بلغ فيها معامل الارتباط ( -0,35 ) عند مستوى الدلالة ( 0,01 )، وكما اتفقت نتيجة فرضية البحث مع ما أشارت إليه (غريال سعيدة) 2015 ، إلى أنه توجد علاقة إرتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني، حيث قدر معامل الارتباط بيرسون ( 0,33 ) عند مستوى الدلالة ( 0,01 ) بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي يقابله في ذلك ارتفاع مستوى القدرة على التوافق المهني لدى الأستاذ الجامعي، والعكس إذا انخفض الذكاء العاطفي انخفض التوافق المهني لديهم، وقد دلت النتيجة التي توصلت إليها إلى أن الأستاذ الجامعي يتمتع بذكاء عاطفي يؤدي إلى التوافق المهني، وبالتالي فهو يخلق التنوع ويحسن بيئة العمل عبر الفهم الجيد للعمل وللعاملين من خلال مراعاة مشاعر زملائه وتقبل أفكارهم والتواصل معهم ومساعدتهم والقدرة على السيطرة على ضغوط العمل التي يتعرض لها.

وتتعارض نتيجة الفرضية ( يي وين لين YEA- WEN LIN ) 2012 ، حول الأسباب والنتائج والمؤثرات الوسيطة للاحتراق النفسي لدى عمال المستشفيات في تايوان، حيث أظهرت نتائجها إلى أنه وبالموازاة مع الالتزامات العالية وزيادة وارتفاع حجم العمل والصراع في العمل وانعدام المساندة الاجتماعية، كلها تؤدي إلى الإجهاد النفسي والعاطفي وعدم الشعور بالذات، وهذا ما يسبب تقلبات

مزاجية عالية وشديدة الخطورة. كما تختلف أيضا مع دراسة ( محمد موسى السعداوي و آخرون) 2009 ، حيث أثبتت أنه توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي ونقد الذات ويعود ذلك إلى أن الشعور الذي يرافق حالة الاحتراق النفسي لدى سببها فقدان القدرة على التفاعل مع المواقف الرياضية وخاصة للاعبين كرة القدم في التدريب والمنافسة، ويبرز ذلك في الجوانب الواقعية والإدراكية والجسمية والشخصية والاجتماعية، إذ أن هذه الجوانب تمثل ما يحيطه اللاعب من داخل ذاته ومن المحيط الاجتماعي والتي يتأثر اللاعب لها بشكل مباشر مما يؤدي إلى نتيجة حتمية هي الانسحاب من الرياضة المعنية بشكل جزئي أو كلي.

وعليه يمكن القول أن الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد لديها ما يكفي من قوة الإرادة وحبها لمهنتها وشعورها بالسعادة اتجاه المريضات ومساعدتهن ورعايتهن بالشكل اللازم.

### 3 الفرضية الإجرائية الثالثة:

#### 1.3 التذكير بالفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة دالة إحصائيا بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

#### النتائج:

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام معامل بيرسون **person** ،حيث كانت نتائجه كمايلي:

جدول رقم (23) يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

عدد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
96	-0,13	0,01	دالة

#### 2.3 تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (23): أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية سالبة و ضعيفة بين بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي والتوافق المهني ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,13) عند مستوى الدلالة (0,01) مما يدل على أنه كلما ينخفض مستوى الشعور بنقص في الانجاز الشخصي لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد أدى ذلك إلى ارتفاع توافقها المهني.



وتتفق نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة مع ما توصلت إليه دراسة ( سنابل أمين صالح جزار ) 2011، حيث تشير إلى أنه وبالرغم من متطلبات العمل الإداري التي يراها المديرون كثيرة، إلا أنهم لا يشعرون بالتقصير نحو عملهم، أو أنهم لا يقيمون أدائهم بسلبية نظرا لما يبذلونه من جهد في سبيل رفع مستوى المدرسة. كما تتفق نتيجة الفرضية الجزئية مع دراسة ( محمد بن عبيد بن هاشم الصعب) 2009، حيث توصلت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس قيم العمل وبين الدرجة الكلية لمقياس التوافق المهني، وكانت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0,21) وهي قيمة دالة عند (0,01) بمعنى أنه كلما ارتفعت درجة قيم العمل بصفة عامة لدى المرشدين المدرسيين بتعليم الليث والقنفذة تزداد درجة التوافق المهني الكلي لهم، وقد كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون فيما يخص قيمة دافعية الانجاز وعلاقتها بالتوافق المهني مقدرة ب ( 0,22 ) عند مستوى الدلالة ( 0,01 ) ، بمعنى أنه كلما ارتفعت درجة الدافعية للانجاز لدى المرشدين المدرسيين زادت درجة توافقهم المهني.

وقد تعارضت نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة مع ما توصلت إليه دراسة (أمل فلاح فهد الحملان) 2008 ، حيث وجدت أنه توجد علاقة ارتباطية سلبية بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر وبعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي، حيث توضح فيها بأنه عندما يشعر الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للانجاز تنخفض إنتاجيته وتتحدر مشاعره ويميل الفرد إلى تقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية ومن ثم الميل للاكتئاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط والتكيف معها وبالتالي الانسحاب من العمل. كما تتعارض نتائج فرضي الدراسة مع دراسة ( سولماز موشريفي SOLMAZ MOSHREFI ) وآخرون 2014 ، حيث أثبتت النتائج المتوصل إليها بأنه توجد علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي و نقص الشعور بالانجاز الشخصي عند مستوى الدلالة ( 0,05 ) لدى عمال المديرية العامة للشباب والرياضة غرب أذربيجان.

وفي تقديرنا لما توصلنا إليه فإن الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد تعمل على الاهتمام بالمريضات والمقبلات على الولادة و ما بعدها وتولي لهن الرعاية نظرا لحاجاتهم لها بالرغم من حجم العمل الزائد والمسؤوليات الأسرية والاجتماعية المتعددة، إلا أنها تبقى تلك الزوجة والقابلة التي تشعر بالحماس اتجاه عملها الإنساني واستقبال المواليد الجدد وهي سعيدة وراضية نحو ما تقدمه من خدمات و أداء مقارنة بالمخاطر والصعوبات التي تواجهها.

## II. عرض ومناقشة الفرضية العامة:

### التذكير بالفرضية العامة:

توجد علاقة دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة.

### النتائج:

للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام معامل بيرسون **person**، حيث كانت نتائجه كمايلي:

جدول رقم (24) يوضح نتائج الفرضية العامة.

عدد العينة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	الدلالة
96	-0,41	0,01	دالة

### تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (24): أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية سالبة و ضعيفة نوعا ما بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0,41) عند مستوى الدلالة (0,01) مما يدل على أنه كلما انخفض الاحتراق النفسي لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد أدى ذلك إلى ارتفاع توافقها المهني.

وهذه النتيجة تدل على أن الزوجة العاملة بالرغم من الضغوطات التي تعيشها وتعدد الأدوار والمسؤوليات التي تقع على عاتقها إلا أنها تمكنت من تحقيق توافقها مهنيا واجتماعيا و نفسيا وأسريرا، واستطاعت مواجهة الأعباء التي تعيشها. وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها (ياسرة محمد أيوب وآخرون) 2007، على أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) بين الاحتراق الوظيفي ومستوى التوافق المهني لدى المعلمين، وتشير هذه النتيجة إلى أهمية خفض مستوى الاحتراق الوظيفي لتحقيق مستوى أفضل من التوافق المهني لديهم وضرورة الاهتمام بوقايتهم من التعرض لمسببات الاحتراق الوظيفي لتحقيق التوافق المطلوب، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة ( إسماعيل طه و الطاف ياسين ) حيث أسفرت نتائجها إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، وقد بلغ معامل الارتباط بيرسون

( -0,88 )، أي أنه كلما زادت الضغوط قل التوافق المهني للأساتذة والعكس صحيح، أي كلما قلت الضغوط ارتفع مستوى التوافق المهني. وتتفق نتائج الفرضية أيضا مع ما توصلت إليه دراسة

( E. KARTHIK EYAN ) 2012 ، إلى أنه توجد علاقة موجبة بين الصحة النفسية والتوافق المهني لدى معلمي المدارس الخاصة بمنطقة تشيناي بالهند.

كما تتفق أيضا نتائج الفرضية العامة مع ما توصلت إليه دراسة (N. PANAGOPOULOS ALL) 2014، حيث أظهرت نتائجها إلى أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي التربية البدنية بالمدارس الابتدائية العمومية باليونان وقد بلغ فيها معامل الارتباط بيرسون ( -0,43 ) عند مستوى الدلالة ( 0,05 ) وقد أظهرت مستويات متوسطة من الرضا عن العمل و أنهم كانوا راضين بظروف عملهم من ناحية طبيعة العمل في حد ذاته و العلاقة التي تربطهم بزملائهم في العمل، وغير راضين إلى حد كبير بساعات العمل وقضايا الأجر وقلة أفاق التطور.

وقد اتفقت أيضا نتيجة الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة ( JELENA OGRESTA وآخرون ) 2008، حيث أظهرت نتائجها إلى أن عمال الصحة العقلية بكرواتيا يشعرون بالرضا حول مناخ العمل وطبيعته، إلا أنهم اختلفوا في حول العلاقات التي تجمعهم، وعدم تعاونهم، وهذا ما ينبئ بظهور الاحتراق النفسي أو أحد أعراضه لدى عينة الدراسة. كما اتفقت نتائج الفرضية كذلك مع ما توصلت إليه دراسة ( مخلوف سعاد ) 2012، حيث وجدت أنه توجد علاقة عكسية بين درجة الدعاء وأبعاد الاحتراق النفسي عند مستوى الدلالة ( 0,01 ) ، بمعنى أنه كلما يلجأ الجراح إلى ذكر الله تعالى من تسبيح وتكبير واستغفار ودعاء أدى به إلى الشعور بالأمن والطمأنينة، وبالتالي انخفاض في مستويات الاحتراق النفسي لديه وتتفق نتيجة فرضية البحث مع ما توصلت إليه دراسة ( بوبكر عائشة ) 2007 ، حيث وجدت أنه لا توجد علاقة بين صراع الأدوار و الضغط النفسي الذي تعيشه معظم الزوجات العاملات لا ينجم بالدرجة الأولى من إحساسها بالصراع بين أدوارها كأم وكزوجة و كربة بيت.

وقد أشارت أيضا نتائج دراسة ( سامي خليل فحجان ) 2010، أن معامل الارتباط بيرسون بين التوافق المهني ومرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة بقطاع غزة يساوي ( 0,52 )، ويرى أن الشخص القادر على التعامل مع المواقف الطارئة و المختلفة والجديدة ومواجهة ضغوط الحياة هو شخص لديه القدرة على التكيف والتلاؤم مع تلك المتغيرات.

بينما اختلفت نتيجة الفرضية العامة للدراسة مع ما توصلت إليه الباحثة ( ابراهيمي أسماء ) 2015 ، التي توصلت إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات، بمعنى أنه كلما زاد الضغط المهني قل التوافق الزوجي، كون المرأة العاملة في التمريض و التعليم تعاني من الإرهاق النفسي داخل العمل وهي مرتبطة بالمناخ الوظيفي وهذا ما يجعلها تتعرض لحالات عدم الاتزان النفسي و الجسمي مما ينعكس على حياتها وعلاقتها بالمجتمع سلبا كما يؤثر على الإتقان و الانجاز والإنتاج بشكل عام، فمتطلبات العمل الزائدة تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني فتصبح غير قادرة على القيام بأعباء العمل أو المتطلبات المتضاربة والتوجهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه. كما اختلفت نتيجة الفرضية العامة مع ما توصلت إليه دراسة ( خلاصي مراد ) 2014 ، الذي توصل فيها إلى أنه توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاحتراق النفسي والمجهودات المهنية لدى الإطارات، حيث تشير النتائج التي توصل إليها إلى شدة الاحتراق النفسي لدى الإطارات وهذا ما يشكل خطرا على فئة عينة الدراسة، وهو يرتبط بالمجهودات المهنية التي أشار إليها كرزك والمتمثلة في (الحمل السيكولوجي المتزايد، ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار) ويزيد من شدته انعدام الدعم الاجتماعي ( الرفاق والمشرفين).

ولعل ما يمكن قوله من خلال تحليلنا للفرضيات الجزئية للأبعاد الثلاثة الخاصة بالاحتراق النفسي و المتمثلة في بعد الإنهاك الانفعالي، وبعد تبلد المشاعر، وبعد الشعور بنقص في الانجاز الشخصي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد اتضح بأنه على الرغم من أنها زوجة و أم وعاملة تؤدي العديد من المسؤوليات الأسرية والاجتماعية وتشرف على العديد من عمليات التوليد والفحص والرعاية، والاستقبال، والظروف المحيطة ببيئة عملها، إلا أنها استطاعت مواجهتها وتجاوزها، وربما يعود ذلك إلى تفهم الأسرة لطبيعة عملها مما جعلها تسيطر وتخلق جوا من الانسجام مع طبيعة مسؤولياتها وعملها؛ وهذا ما يعني أنه كلما تحكمت الزوجة في ضبط ذاتها والتحكم في انفعالاتها عند مواجهتها للمواقف الضاغطة و الأزمات عن طريق تنظيم أمورها وسيطرتها على الأوضاع كلما أدى ذلك إلى تمكنها من التكيف والتوافق مع ما تواجهه، إضافة إلى أن فإنه يظهر على عينة الدراسة أنها تعمل وفق القيم التي ينص عليها ديننا الإسلامي والعرف وهذا ما جعلها تحقق توافقها المهني ويشير في ذلك (بوعطي سفيان) على أن للقيم دور في تحقيق التوافق المهني، وهذا ما ظهر لدى الزوجة العاملة في مصالح طب النساء والتوليد حيث أنها تحمل القدر الكافي من الشجاعة و تحمل روح المسؤولية وتحاول إصلاح الأخطاء التي تقع فيها ومحاولة عدم تكرارها، ويتجلى ذلك

من خلال ما تحتله عبارة: ( أتجاهل الأخطاء التي أقع فيها أثناء ممارستي لعملي ) حيث تصدرت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره: (3,71) وبانحراف معياري يساوي: (1,18) وجاء اتجاه العبارة نحو (غير موافقة) ما يعني أن القابلات غير موافقات على هذه العبارة.

كما يمكن القول أن الزوجة العاملة في مصالح التوليد طب النساء والتوليد مقتنعة بمسؤولياتها المتعددة وانجازاتها ومتمكنة من التحكم في سير أعمالها بإيجابية، وهذا ما يجعلها راضية عما تقدمه من خدمات إنسانية بالرغم من كثرة عدد المريضات والحوامل اللواتي تستقبلهن بشكل يومي ومحاولة التعايش مع أوضاع المريضات المختلفة ومساعدتهن على تجاوز المخاوف والسيطرة عليها، وهذا ما تم ملاحظته أنه بالرغم من القضايا التي ترفع ضدهن و الإهانات التي تواجههن و وتعرضهن للتهديدات وغضب أهالي المريضات لهن إلا أنهن راضيات كونهن تقدمن خدمات إنسانية لوجه الله، وهذا يعني أن الزوجة العاملة في طب النساء والتوليد تستعين وتلجأ إلى الله من خلال العبادة والذكر، وهذا ما يشعرها بالتخفيف من الإحساس بالضغط والتنفيس الروحي والتفكير في معنى الحياة بإيجابية، ولم تتكرر القابلات أنهن تتلقين في نهاية إجراء العملية التوليدية الشكر وأحيانا الهدايا من طرف المريضات.

كما يمكن الاستدلال به أيضا هو احتكاكنا ببعض الأخصائيين النفسيين العاملين في مصالح التوليد التي تم إجراء البحث فيها وهم: (أحلام دياب من مستشفى مريم بوعتورة وبدوي فيروز مداني مريم من مستشفى قرقب بن عمرو)، حيث أشاروا إلى أنهم يستعملون بعض التقنيات للتخفيف عن ضغوطات القابلات والمتمثلة في ( الحوار والتحفيز و تغيير بعض المعتقدات وتعديل السلوكيات واستخدام أسلوب الاسترخاء) ، بالإضافة إلى وتخصيص الإدارة لاماكن الراحة كالحديقة والتلفاز في أوقات محددة، وتوطيد الروابط الاجتماعية والاحتفال بزميلة وبناء العلاقات الإنسانية في محيط العمل)، وهذا ما أشار إليه ( إلتون مايو ELTON MAYO ) في نظرية العلاقات الإنسانية ، حيث بين أن لها دورا كبيرا في تحقيق الرضا لدى العمال ، وقد جاء هذا الرأي في المرتبة الثالثة خلال تحليلنا لعبارات التوافق المهني من عدمه، والمتمثلة في: ( علاقتي مع زميلاتي في العمل مبنية على الفتور) ، وقد جاء اتجاه العبارة بـ: ( غير موافقة ) بمتوسط حسابي مقدّر بـ: ( 3,38 ) وبانحراف معياري يساوي ( 1,24 ) ما يعني أن القابلات المتزوجات غير موافقات على هذه العبارة وأن علاقتهن بزميلاتهن جيدة.

وعليه تعزو الباحثة إلى أن المشكل الحقيقي في الاحتراق النفسي لدى الزوجة القابلة في بعض مصالح طب النساء والتوليد بولايتي باتنة وبسكرة لا يتمثل في الأبعاد و العوامل التي تم التطرق إليها عي نفسها التي تؤدي إلى سوء التوافق، وبعبارة أخرى فإن المسبب للضغوط و الاحتراق النفسي للزوجة العاملة ويؤدي بها إلى الإنهاك هو تصريحهن بمشكل الإكتضاض الذي يفوق سعة استيعاب القاعات المخصصة للاستقبال والتوليد مقارنة بالإمكانات الموجودة خصوصا وأنه يزداد كل عام ودون إيجاد حل له حيث جاء اتجاه العبارة المتمثلة في: ( أعاني من قلة التجهيزات اللازمة بالمصلحة ) بـ: (موافقة بشدة ) وبمتوسط حسابي مقدر بـ: ( 2,14 ) وانحراف معياري يساوي: ( 1,95 ) وعبرة: (أستقبل عدد المريضات أكثر من العدد القانوني المفترض استقباله) بـ: (موافقة بشدة) وبمتوسط حسابي قدر بـ: ( 2,20 ) وانحراف معياري يساوي: ( 1,87 ) وهذا ما ينعكس بشكل كبير على عطاء القابلات وبرهقهن، بغض النظر إلى الراتب الذي تحصلن عليه مقابل ما تبذلنه من مجهود والذي جاء فيه اتجاه العبارة والمتمثلة في: ( لا يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع الجهد الذي أبذله في عملي) بـ: (موافقة) وبمتوسط حسابي يقدر بـ: ( 1,53 ) ، وانحراف معياري يساوي: (1,71).

وبما أن نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها تشير إلى أنه توجد علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، وتؤكد أنه كلما انخفض الاحتراق النفسي لديها ارتفعت قدرتها على التوافق المهني.

وعلى هذا الأساس فإنه يجب البحث عن مسببات أخرى للاحتراق النفسي للزوجة العاملة وبالا اعتماد على متغيرات أخرى لما لهذا الموضوع من أهمية للأفراد والمنظمات والمجتمع ككل.

كما يمكن القول في الأخير أنه يجب محاولة التقليل من مسببات الضغوط لدى الزوجة العاملة وذلك بمراعاة طبيعتها و الظروف والمسؤوليات المتعددة التي تمارسها وهذا من أجل تحقيق درجات من التوافق المهني والرضا والإرضاء وللرفع من مردودية العمل وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة الجزائرية ومؤسساتها الإستشفائية.

## خاتمة:

إن التطورات السريعة التي عرفها ميدان العمل والذي فتح العديد من المجالات و الآفاق الواسعة للمرأة للخروج إلى العمل مما دفع الباحثة إلى الخوض في دراسة أحد الجوانب المهمة في الصحة النفسية والمهنية للزوجة العاملة من خلال بحثها في موضوع علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني واختارت في ذلك بعض من مصالح طب النساء والتوليد بولايتي باتنة وبسكرة لما لها من أهمية كبيرة في تقديم الخدمات الإنسانية والرعاية للمريضات والحوامل.

وخلصت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الاحتراق النفسي على مقياس كريستينا ماسلاش بأبعاده الثلاثة والتوافق المهني وهذا ما يؤكد أهمية خفض الضغوطات وتجنب الوقوع في الإجهاد الذي يؤثر على أداء القابلات ويشكل لهن دافعا لمواصلة العطاء والعمل على أكمل وجه.

ف فشل المنظمات أو نجاحها مرتبط بالعنصر البشري الذي يعد القلب النابض لها، وبالتالي على المستشفيات الجزائرية بما فيها مصالح طب النساء والتوليد أن تسعى جاهدة إلى الحفاظ على مواردها البشرية وتحقيق إرضائهم وإتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرار والحوار والتعبير عن مشاغلهم وغرس القيم وتعديل سلوكياتهم بما يعزز من ولائهم والتزامهم نحو مسؤولياتهم لضمان بقائهم وتحقيق أهدافهم التي تعود عليهم بالرضا والإرضاء وخدمة المجتمع.

ونظرا لأهمية الدور الذي تقدمه الزوجة العاملة في مصالح طب النساء والتوليد تقترح الباحثة جملة من الآراء التي بإمكانها الإضافة إلى هذا القطاع بما يعود بالفائدة على المجتمع الجزائري.

### الاقتراحات:

بناء على ما ورد في هذه الدراسة من نتائج هناك جملة من الاقتراحات والتي نختتم بها دراستنا نقرؤها فيما يلي:

- القيام بدراسات حول متغيرات الاحتراق النفسي في علاقته بمتغيرات أخرى.
- القيام بدراسات أخرى حول نفس الموضوع لكن بأخذ عينة كبيرة وتنظيمات أخرى.
- تكثيف البحث في هذا المجال لإثراء البحث العلمي لما له من أهمية في الوصول إلى حقائق تفيد الجهات المسؤولة بهذا النوع من المواضيع.
- إعداد مقاييس واختبارات تقيس ظاهرة الاحتراق النفسي والتوافق المهني حسب كل مهنة.
- الاهتمام بوضع الاعتبارات الأرغونومية في تصميم قاعات الولادة حسب كل مصلحة.
- إعداد برامج تكوينية وتمديد في سنوات التكوين لاكتساب خبرة أكثر في مجال العمل، والتدريب على استخدام بعض الوسائل الطبية لتحسين قدراتهن وخدماتهن.
- تشييد مستشفيات ومصالح للتوليد في المناطق النائية تتوفر فيها جميع المرافق والإمكانات ووسائل العمل للتخفيف من الضغط عن المستشفيات بالمدن الحضرية.
- توفير الحماية للقابلات وتقديم الدعم والمساندة الاجتماعية لهم لضمان توافقه النفسي والاجتماعي.
- تقديم المكافآت والرفع من أجورهم وتحفيزهم للرفع من مردودية العمل.
- إصدار قانون واضح يحمي القابلات ويحدد مسؤولياتهن وأدوارهن، ففي الجزائر: أكدت (عقيلة قروش) رئيسة الاتحاد الوطني للقابلات الجزائريات، بأن النقص الكبير للقابلات عبر مستشفيات الوطن هو الذي فتح الباب للوقوع الأخطاء الطبية، بحيث أوضحت هذه الأخيرة أن عدد القابلات في الجزائر لا يتعدى الـ 7343 قابلة، ما يعني أن القابلة الواحدة تستقبل يوميا 45 حالة ولادة أي أكثر من 10000 ولادة سنويا، وهو رقم خرافي يوقع القابلات في دوامة الضغوطات المهنية التي تنعكس سلبا على صحة القابلة ونفسيتها، خاصة في حال وقوع وفيات في صفوف الأمهات أو المواليد الجدد، وغالبا ما يتسبب ذلك في إحالة القابلات على مجالس التأديب أو على المحاكمات القضائية. وأشارت عقيلة قروش إلى أن هناك تجاوزا خطيرا لدوام عمل القابلات في بعض مناطق الوطن، خاصة الجنوب الجزائري. حيث تعمل القابلة 24 ساعة كاملة وترتاح 8 ساعات فقط



لتعاود العمل طيلة 24 ساعة أخرى، وهذا ما يؤثر عليها و على كل المستويات ويقلص من عطائها. وأضافت بأن القابلات عرضة للعدوى والضغطات والأخطار المهنية التي تترص بالقابلات أثناء عمليات التوليد كبيرة وخطيرة في آن واحد، فهن معرضات للإصابة بمختلف الأمراض، على رأسها التهاب الكبد الفيروسي من نوع "س"، إلى جانب داء السيدا الذي يهدّهن في أية لحظة، دون أن ننسى المتابعات القضائية في حال وفاة الأم الحامل، أو الجنين أو كلاهما، وهذا بسبب غياب الحماية.(1)

➤ كما أوضحت رشيدة شطي الأمينة العامة بالنيابة للنقابة الوطنية للقابلات بأنه يوجد نقص كبير في عدد القابلات في الجزائر وأرجعت السبب إلى تسريح عدد منهن إضافة إلى مدة التكوين التي تغيرت من 3 إلى 5 سنوات، وتطالب النقابة بدورها بقانون حماية القابلات نتيجة المتابعات القضائية المتعددة.(2)

## قائمة المراجع المستخدمة في فصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

- 
- (1) <http://www.sawt-alahrar.net/ara/social/17375.html>  
عنوان المقال: مطالب بتطبيق القانون الجديد للقبالات على أرض الواقع، كاتب المقال: سمية ب، تاريخ نشر المقال 2015/04/22، الساعة 2015/01/23، الجزائر، تاريخ نقل المقال 2016/07/15، الساعة 23:01، الجزائر.
- (2) <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140818/10513.html>  
عنوان المقال: نقابتا الأعوان الطبيين في التخذير و القابلات تطالبان بالحماية القانونية في العمل، الإذاعة الجزائرية، تاريخ نشر المقال 2014/08/18، الساعة: 16:08، تاريخ نقل المقال 2015/04/22، الساعة 13:35.

# قائمة المراجع

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### الكتب باللغة العربية:

#### الكتب:

- 1- الشيخ كامل محمد حمد عويضة، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت-لبنان-، 1996.
- 2- احمد الأصفر و أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2003.
- 3- أحمد ثائر غباري وخالد محمد أبو شعيرة، التكيف مشكلات وحلول، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2010، الأردن.
- 4- أحمد عبد المطيع الشخانية، التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2010.
- 5- أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2007.
- 6- أندرو دي سيزلاقي ومارك جي ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1991.
- 7- إبراهيم شوقي عبد الحميد، علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار الطباعة، القاهرة- مصر-، 1998.
- 8- إبراهيم عبد الهادي محمد المليجي، الرعاية الطبية والتأهيلية من منظور الخدمة الاجتماعية، سلسلة جدران المعرفة، مصر، 2006.
- 9- إجلال سري محمد، علم النفس العلاجي، ط2، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة- مصر-، 2000.
- 10- إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية، الدار العلمية للطباعة والنشر، لبنان، 1997.
- 11- إيزاك م.ماركس، التعايش مع الخوف فهم القلق ومكافحته، ترجمة: محمد عثمان نجاتي، ط1، دار الشروق، مصر، 1999.
- 12- بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2001.
- 13- جاجان جمعة الخالدي ورشيد أحمد البرواري، الاحتراق النفسي لدى المرأة، ط1، دار جرجير للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2013.
- 14- جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بجامعة القاهرة، مصر، 2007.
- 15- جهاد ذياب الناقولا، الآثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل، منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، وزارة الثقافة، دمشق، 2011.
- 16- جودت بني جابر، علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2004.

## قائمة المراجع

- 17- حسين أحمد حشمت ومصطفى حشمت باهي، التوافق النفسي والتوازن الوظيفي، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 18- حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1971.
- 19- حسن عبد المعطي الشخانة، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2006.
- 20- حلمي المليحي، القياس السيكولوجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2004.
- 21- حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي - بين النظرية والتطبيق -، ط1، دار الكتاب الحديث للطبع والنشر، الكويت، 1999.
- 22- حيدر خضر سليمان، دوافع العمل لدى المرأة العاملة ( دراسة ميدانية في جامعة الموصل )، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 14، 2007.
- 23- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، ط1، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2014.
- 24- خولة أحمد يحيى، الاضطرابات السلوكية والانفعالية، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان-الأردن-، 2000.
- 25- خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة -، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن-، 2009.
- 26- دليل للقبالات والأطباء، التدبير العلاجي لمضاعفات الحمل والولادة، المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، القاهرة، 2004.
- 27- رونالدو ريجيو، ترجمة:د/ فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 28- زكي إسماعيل محمد، أنثروبولوجيا التربية - دراسة نظرية لقبيلة الشليك بجنوب السودان -، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الإسكندرية 1980 .
- 29- زيد منير عبوي وآخرون، الاتجاهات الإدارية الحديثة في العمل الجماعي، دار الخليج لنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2012.
- 30- سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2009.
- 31- سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن- ، 2002.
- 32- سمير شيخاني، الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت-لبنان-، 2003.
- 33- سعد رياض، الصحة النفسية للعمال، ط1، دار الكلمة، مصر، 2005.
- 34- سليم نعامة، سيكولوجيا المرأة العاملة، أضواء عربية للطباعة والنشر و التوزيع، ط1، لبنان، 1984.
- 35- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية:مدخل استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن-، 2006.
- 36- شيلي تايلور، ترجمة وسام درويش بريك وفوزي شاكرا داوود، علم النفس الصحي، دار الحامد، ط1، الأردن، 2008.

## قائمة المراجع

- 37- صبرة محمد علي وأشرف محمد عبد الغني شريت، سيكولوجية الصناعة، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة - مصر، -، 2004.
- 38- صلاح الدين أحمد الجماعي، الاغتراب النفسي الاجتماعي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 39- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي- مدخل تطبيقي معاصر-، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2003.
- 40- صلاح أحمد مرحاب، سيكولوجية التوافق النفسي ومستوى الطموح، دار الأمان للنشر والتوزيع، ط1، الرباط ، 1989.
- 41- ضياء محمد سلامة أبو فنس، عمل الأجانب في الأردن، دار المأمون للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
- 42- طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007.
- 43- عائشة التايب، النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، منظمة المرأة العربية، ط1، مصر، 2011.
- 44- عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ومحمد بن مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، المملكة العربية السعودية، 2007.
- 45- عباس محمود عوض، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006.
- 46- عبد الحميد محمد الشاذلي، التوافق النفسي للمسنين، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 47- عبد الحميد محمد الشاذلي، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 48- عبد الرحمان محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1995.
- 49- عبد الرحمان سليمان الطريفي، الضغط النفسي: مفهومه وتشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض-السعودية-، 1994.
- 50- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، بيروت- لبنان-، 2001.
- 51- عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع، تصميم برنامج إرشادي وقياس أثره في تخفيض درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين المدرسين بالمنطقة الشرقية، ط1، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض-المملكة العربية السعودية-، 2000.
- 52- عبد اللطيف محمد خليفة، الدافعية للإنجاز، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
- 53- عبد الفتاح بوخمم، تفسير الموارد البشرية: مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة -الجزائر-، 2011.
- 54- عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة -مصر-، 2007.
- 55- عبد المطلب أمين القرطي، الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998.
- 56- عبد الهادي جودت عزت، الإشراف التربوي- مفاهيمه وأساليبه-، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن-، 2006.
- 57- عبلة محمود أبو علبة، المرأة العربية العاملة المعوقات ومتطلبات النجاح في العمل القيادي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.

## قائمة المراجع

- 58- عطا الله وآخرون، الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .
- 59- علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة، القاهرة، دون سنة.
- 60- علي أحمد العمري، الرضا المهني: دراسة ميدانية للتعليم الابتدائي في المملكة العربية السعودية، ط1، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 61- علي عسكر، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2009.
- 62- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث برج الصديق، الكويت، 2000.
- 63- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، 1994.
- 64- فاروق عبده فيله والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان -الأردن-، 2005.
- 65- فاطمة عوض صابرة ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، ط 1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2000.
- 66- فتحي محمد موسى، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر، عمان-الأردن، 2013.
- 67- فوزي محمد جبل، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، ط1، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 68- فيصل محمود الشواورة، مبادئ إدارة الأعمال: مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 69- كاميليا عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة العاملة، نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1990.
- 70- لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة، الإجهاد، شركة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة-الجزائر-، 2006.
- 71- ماهر محمود عمر، سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر، 2008.
- 72- محمد بالرابح، التكيف المهني، ديوان المطبوعات الجامعية، وهران-الجزائر-، 2010.
- 73- محمد بالرابح، الرضا عن العمل، مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في الجزائر لدى جامعة وهران، الجزائر، 2011.
- 74- محمد بن براك الفوزان، عمل المرأة في المملكة السعودية، مكتبة القانون والاقتصاد، ط1، 2012.
- 75- محمد بن عابد المشاوية الدوسري، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مركز الدراسات والبحوث، الرياض-المملكة العربية السعودية-، 2005.
- 76- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن-، 2010.
- 77- محمد عبد الظاهر الطيب، مبادئ الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1994.
- 78- محمد ناصر مهنا، و سعيد محمد عثمان، دراسات في علم النفس الصناعي ( سيكولوجية التوافق المهني للعامل )، مؤسسة شباب الجامعة، 2006.
- 79- محمد سلامة غباري وأميرة منصور يوسف علي، مدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية - مصر -، 1991.

## قائمة المراجع

- 80- محمود السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2005.
- 81- محمود حسن الهواسي وحيدر شاكر البرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة، مطبعة ابن العربي، بغداد-العراق، 2014.
- 82- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004.
- 83- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، ط1، مطبعة الجمهورية، مصر، 1999.
- 84- مراد نعموني، المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، ط1، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية-الجزائر، 2014.
- 85- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
- 86- مروان طاهر الزعبي، الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان-الأردن، 2011.
- 87- مصطفى فهمي، التكيف النفسي، دار مصر للطباعة، مصر، دون سنة.
- 88- مصطفى نجيب شوايش، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2005.
- 89- معن محمود أحمد العياصرة، الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 90- نور الدين تاويريريت، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009.
- 91- نينا ماتوك، دليل الممارسات الأساسية في رعاية الحوامل والولادة وما بعد الولادة والولدان - التدبير العلاجي المتكامل للحمل والولادة - ، مكتبة منشورات منظمة الصحة العالمية، القاهرة، 2003.
- المجلات و الدوريات:**
- 92- الطاف ياسين واسماعيل طه، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، كلية التربية للبنات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 12، جامعة بغداد، دون سنة.
- 93- بوعامر أحمد زين الدين وبحري صابر، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد السادس، جامعة الوادي-الجزائر، 2014.
- 94- حيدر خضر سليمان، دوافع العمل لدى المرأة العاملة ( دراسة ميدانية في جامعة الموصل )، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 14، 2007.
- 95- رامي طشطوش و آخرون، ظاهرة الاحتراق النفسي، والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، قسم علم النفس الإرشادي والتربوي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية ) ، المجلد 27، الأردن، 2013.
- 96- سمية بن عمارة، عنوان المداخلة: صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني للطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2010.
- 97- صالح بن محمد الصغير، التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين - دراسة ميدانية تحليلية مطبقة على الطلاب الوافدين في جامعة الملك سعود بالرياض-، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2001.



## قائمة المراجع

- 98- عامر سامي محمد صالح، التوافق المهني لدى ذوي المهن الصحية في مستشفيات جراحة القلب في العراق وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، العدد السادس، العراق، 2010 .
- 99- عمر محمد عبد الله الخرايشة، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد 17، العدد 02، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2005.
- 100- محسن علي موسى السعداوي وآخرون، دراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم، مجلة ميسان لعلوم التربية البدنية، العدد الأول، العراق، 2009.
- 101- مزياني فتيحة، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر-، 2010.
- 102- ياسرة محمد أيوب و آخرون ، الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي والتوافق المهني، مؤتمر: الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز، كلية التربية، جامعة الأقصى غزة، 2007. الرسائل الأكاديمية:
- 103- الحايك هيام إبراهيم عوض، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: د/ محمد عبد الرحمان طوالبه، جامعة اليرموك، إربد الأردن، 2000.
- 104- أماني بسام سعيد الجمل، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، - رسالة ماجستير منشورة-، تحت إشراف: د يوسف عبد عطية بحر، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
- 105- أماني حمدي شحادة الكحلوت، دراسة مقارنة للتوافق النفسي الإجتماعي لدى أبناء العاملات وغير العاملات في المؤسسات الخاصة في مدينة غزة، مذكرة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: أسامة عطية المزيني، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم علم النفس، فلسطين، 2011.
- 106- أمل فلاح فهد الهملان، الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتهما باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر- رسالة ماجستير منشورة-، تحت إشراف: محمد السيد عبد الرحمان وفوقية حسن عبد الحميد رضوان، قسم الصحة النفسية-جامعة الزقازيق-، مصر، 2008.
- 107- إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه، تحت إشراف: إبراهيمي الطاهر، قسم علم النفس ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
- 108- بن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، تحت إشراف: د/ براهيمي الطاهر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011.
- 109- بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المستوى)، رسالة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: نصر الدين جابر، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا-جامعة منتوري-، قسنطينة-الجزائر-، 2008.
- 110- بن غريال سعيدة، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني -دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: بقبوب عيسى، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

## قائمة المراجع

- 111-بويكر عائشة، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة- دراسة ميدانية بوحداث صحية لمدينة طولقة- قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: بوشلاق نادية، قسم علم النفس وعلوم التربية، الجزائر، 2007.
- 112-جديات عبد الحميد، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء وممرضي الصحة العمومية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: بوطاف مسعود، قسم علم النفس والتربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر-2، الجزائر، 2012.
- 113-خلاصي مراد، الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية، أطروحة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة - الجزائر - 2014.
- 114-زياد بركات، الاتجاه نحو الالتزام الديني وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين، 2006.
- 115-سالم بن محمد الغيلاني، بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الرزاق فاضل القيسي، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، سلطنة عمان، 2013.
- 116-سامية رحال، اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الكريم بوحفص، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس العيادي، جمعة الجزائر -2، الجزائر.
- 117-سامي خليل فحجان، التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: محمد وفائي، علم النفس، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
- 118-سعاد مخلوف، الداء وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي الجراح، رسالة دكتوراه منشورة، تحت إشراف: لوكيا الهاشمي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة-الجزائر -، 2012.
- 119-سفيان بوعطيط، القيم الشخصية في ظل التغير الاجتماعي وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، تحت إشراف أ.د: لوكيا الهاشمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة-الجزائر -، 2011-2012.
- 120-سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عبد الرزاق فاضل القيسي، قسم التربية والدراسات الإنسانية - جامعة نزوى-، سلطنة عمان، 2014.
- 121-سنابل أمين صالح جرار، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية(رسالة ماجستير منشورة)، تحت إشراف:د/ عبد محمد عساف، جامعة النجاح العليا.كلية الآداب العليا، فلسطين، 2011 .
- 122-شريط محمد الحسن المأمون، دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي عند مربّي بعض الأنشطة الرياضية المختارة-رسالة دكتوراه منشورة-، تحت إشراف: بن عكي محند آكلي، معهد التربية البدنية والرياضية-جامعة الجزائر3-، الجزائر، 2012.

## قائمة المراجع

- 123- طايبي نعيمة، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين-رسالة دكتوراه منشورة-، تحت إشراف: مسيلي علي، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا-جامعة الجزائر2-، الجزائر، 2013.
- 124- عبد القادر عثمانية، الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: عزوق الخير، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3-، الجزائر، 2012.
- 125- عبد الله بن أحمد محمد العطاس، فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة، مذكرة دكتوراه في علم النفس تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، تحت إشراف أ.د: محمد بن جعفر جمل الليل، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 126- محمد بن عبيد بن هاشم الصعيب، قيم العمل، وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين، المدرسين بتعليم الليث والقنفذة، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: هشام بن محمد بن إبراهيم مخيمر، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.
- 127- محمد بن عيسى بن محسن الشاعري، التوافق المهني لدى المشرفين التربويين لمحافظة جدة والقنفذة التعليميتين وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف محمد بن جعفر جمل الليل، كلية التربية بمكة المكرمة، جامعة أم القرى، قسم علم النفس، المملكة العربية السعودية، 2003.
- 128- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية -دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل- قسنطينة، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف د: عمر لعويبة، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
- 129- مهي علي سلمان، التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الوجداني، دراسة ميدانية على موظفات جامعة دمشق تحت إشراف د: رغداء نعيمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإرشاد النفسي، جامعة دمشق كلية التربية، سوريا، 2010-2011.
- 130- لبرارة إيمان، التوافق المهني لدى السيكولوجي الإكلينيكي في المؤسسة العقابية وعلاقته بمتغيرات السن والجنس والخبرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العيادي، تخصص علم النفس الوسط العقابي، جامعة الحاج لخضر باتنة، تحت إشراف د: أمزيان وناس، الجزائر، 2010-2011.
- 131- نادية خلف حميدان الحفيظي، أثر العوامل المهنية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة العامة، تحت إشراف: موسى سلامة اللوزي، كلية الدراسات العليا في الجامعة الأردنية، الأردن، 2002.
- 132- نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات-رسالة ماجستير منشورة-، تحت إشراف: مديحة محمد الغزالي، قسم علم النفس التربوي والصحة النفسية-جامعة الفيوم-، مصر، 2007.
- 133- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، تحت إشراف: د/ ليلي بنت عبد الله بن سليمان المزروع، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008.

### المراجع باللغة الأجنبية:

### LES Dictionnaires:

## قائمة المراجع

134- **Angus stevenson** , Oxford dictionary of english , education, third edition, Publisher: Oxford University Press, New York, 2010.

### Les livres:

135- Christina Maslach, Burn out : The cost of caring, published by Malor books, USA, 2003, p-p: 01-02.

136- Cohen Ronald Jay, psychologie and ajustement, values, culture and change, Alyn and Bacon, Boston, 1994.

137- Yeojin Lee, The effect of empowerment on burn out of femal employees in health and human service organizations in the state of Texas, copyright by prquests, Texas, 2007.

### LES Theses:

138- FLÁVIO , FERNANDES, teorizaçãO E conceitualizaçãO Em psicologia: O caso do Burnout, 2016, tese ( doutorado ) , universidade federal do rio grand do nort . centro de ciencias humanas , Letras e artes. Programa de pos- graduaçãO em psicologia. Orientador: prof . Jorge Tarcisio da rocha flacãO . Brazil.

139- Jacinthe Perruchoud, Epuisement professionnel des soignants exerçants leur profession dans un service d'oncologie valaisan: état des lieux et prévention, filiere soins infirmiers centre de sion , derecteur: christine seppey, 2008 .

140- WIERTZ RUTH , psychiatres et burnout ?, etude de la prévalance du syndrome d'épuisement profeessionnel auprès des psychiatres hospitaliers du nord pas calais , thèse médecine Lille 2012 , dercteur de thés: dr: ALAIN BOITRELLE , France , p: 12 .

### Les revues:

141- **E.KARTHIKEYAN**, PROFESSIONAL ADJUSTMENT AND MENTAL HEALTH OF SPECIAL SCHOOLTEACHERS, meston colleg of education, royapettah, chennai, india . ND.

142- **JELENA OGRESTA & ALL**, RELATION BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION AMONG MENTAL HEALTH WORKERS , department of social work, faculty of law, university of zagreb, croatia .2008.

143- **Luthans Fred**, Organizational Behavior, MC Graw-Hill, vol10, USA, p-p: 383-384.

144- **Maslach.C, Shaufli.W.B, Leiter. M.P**, Job Burn out, Annual Review of Psychology, Vol52, 2001.

145- **Michael P . Leiter & Christina Maslach** , areas of work life: Astructured Approach to organizational predictors of job burnout . Research inoccupational stress and well being . VOL 3 , 91- 134 , 2003 .

146- **PANAGOPOULOS & ALL**, PROFESSIONAL BURNOUT AND JOB SATISFACTION AMONG PHYSICAL EDUCATION TEACHERS IN GREECE, JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH & REPORTS . 3 (13 ) GREECE , 2014.

147- **SOLMAZ MOSHREFI & ALL**, THE RLATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND JOB BURNOUT OF EMPLOYEES , department of physical education, iran, 2014 .

148- **YEA- WEN LIN**, THE CAUSES ,CONSEQUENCES,AND MEDIATING EFFECTS OF JOB BURNOUT AMONG HOSPITAL EMPLOYEES IN TAIWAN, department of healthcare management, yuanpei university, hsinchu, taiwan, 2012 .

المواقع الالكترونية:

## قائمة المراجع

- 149- <http://www.unmultimedia.org/arabic/radio/archives/199243/#.V4QgISEzSVc> .
- 150- <http://www.tamrid.com/2013/11/Physician-Lifestyles-Linking-to-Burnout-Medscape-Survey.html>.
- 151- <https://www.elbilad.net/article/detail?id=14406>.
- 152- <http://www.sawt-alahrar.net/ara/permalink/17375.html>.
- 153- <http://www.essalamonline.com/ara/permalink/111104.html> .
- 154- <http://www.friedsocialworker.com/truthaboutburnout.htm>.Article.
- 155- [http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show\\_art&ArtCat=3&id=830](http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&ArtCat=3&id=830).
- 156- WWW . ISEG.COM/ forums/showthread .Php ?t= 3558.
- 157- WWW. Laha online .
- 158- WWW. centers.ju.edu.jo/ar/wsc/Documents.
- 159- <https://ar.wikipedia.org/wiki>.
- 160- <http://www.sawt-alahrar.net/ara/social/17375.html>.
- 161- <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20140818/10513.html>.

الملاحق

## ملحق رقم ( 01 ) يبين أسئلة المقابلة الحرة

في إطار التحضير لإجراء بحث ميداني حول علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني، نتقدم إليكم بهذه المجموعة من الأسئلة التي تكشف عن وجود الاحتراق النفسي لدى الزوجة التي تمارس مهنة القابلة راجين منكم التعاون معنا في إنجاز هذا البحث و ذلك من خلال التعبير عن مواقفكم الشخصية كما تدركونها و ذلك بالأجوبة التي تناسب آرائكم، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم سيتم تحويلها إلى أرقام و ذلك بغية الحصول على نتائج يتم تسخيرها في خدمة البحث العلمي، مع التأكيد أن الأجوبة تكون سرية ومسخرة فقط لغرض البحث العلمي.

✓ شكرا سلفا على حسن تعاونكم معنا في هذا الإطار رافعين إليكم أسمى عبارات التقدير و الإحترام .

المهمة :.....، ليلا ☐ نهارا ☐  
القسم:.....  
اسم المؤسسة الاستشفائية:

### الأسئلة:

1. صفي المهام التي تؤديها في عملك كقابلة.

.....  
.....  
.....

2. هل توجد معاناة في مهنتك كقابلة؟ نعم ☐ لا ☐ ماهي المعاناة التي تواجهك؟.....

.....

3. هل الوسائل التي يتم استخدامها لأداء المهام متوفرة ومناسبة لك؟ نعم ☐ لا ☐

4. ما هي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجهك وتزعجك كعاملة قابلة وكزوجة ؟

.....  
.....  
.....  
.....

5. هل تسود بيئة العمل علاقات أخوية و زمالة وتفاهم؟ أم توجد صراعات بينكم كقابلات وبين المسؤولين؟ علاقات تفاهم ☐ صراعات ☐

6. هل تتحملين مسؤولية تحقيق النتائج المترتبة عن مهامك وحدك؟ نعم ☐ لا ☐

7. هل تحدث خلافات في بعض الأحيان بينكم وبين الإدارة أو الموظفين؟

8. هل تعتقدين أن ما تقدميه في مهنتك كاف أم لا؟ كاف ☐ لا ☐

9. من أي ناحية تشعرين بالتقصير؟ اتجاه العمل ☐ أم الأسرة ☐ أم الأقارب ☐ أم

العلاقات الاجتماعية ☐ وهل يزعجك ذلك؟ نعم ☐ لا ☐

10. رتبي حسب الأولوية في نظرك الأولويات التي يجب الاهتمام بها الأسرة ☐

العمل ☐ المجتمع ☐ الأقارب ☐ الزوج ☐ أمور أخرى ☐

11. ممن تجدين دعماً لمواصلة مهنتك كقابلة؟ الأسرة ☐ الإدارة ☐ الأقارب ☐

المجتمع ☐ جهات أخرى؟ ماهي؟ .....

12. هل يوجد إنصاف في تقسيم العمل مع زميلاتك؟ نعم ☐ لا ☐

13. ماهي الظروف التي تجعلك أكثر نجاحاً في أداء مهامك؟

.....  
.....

14. هل يوجد تواصل بينكم وبين الإدارة؟ نعم ☐ لا ☐

15. هل تعتقدين أن الإشراف المبني على الحوار والتفاهم و المعاملة الحسنة يزيد من

توافقك مع مهنتك؟ نعم ☐ لا ☐

لماذا؟ .....  
.....

16. هل تمت ممارسة هذه المهنة عن قناعة واختيار منك ☐ أم تمت ممارستها لأنك لم

تجدي سواها؟ ☐

17. هل تضطرين إلى معاملة المريضات بقسوة؟ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐

18. في اعتقادك ماهي الأسباب التي تجعلك غير راضية و متوافقة في عملك كقابلة؟

.....  
.....  
.....

19. هل يزعجك أهل المقابلة على الولادة أثناء تسأولهم عنها أو تدخلهم في شؤون

مهنتك؟ نعم ☐ لا ☐



وكيف تتصرفين معهم؟

20. هل الأجر يتوافق مع ما تبذلينه من جهد؟ نعم ☐ لا ☐
21. هل تتوافق قدراتك مع متطلبات مهنتك؟ نعم ☐ لا ☐
22. هل تخضعون لدورات تدريبية؟ نعم ☐ لا ☐
23. ماهي طبيعة مهنتك؟ سهلة ☐ صعبة ☐ غامضة تدخل فيها أدوار أخرى لا تعينني ☐
24. هل علاقتك مع زميلاتك يشوبها نوعا من سوء التفاهم والملا إنسجام؟ نعم ☐ لا ☐
25. كيف تصفي علاقتك بالمريضات المقبلات على الولادة وما بعد الولادة؟ متوترة ☐ هادئة ☐
26. ماهي المشكلات التي تواجهك أثناء قيامك بالمهام كقابلة؟

27. هل لديك مشاكل أسرية؟ أذكرها

28. هل أثرت مهنتك كقابلة على صحتك الجسمية و النفسية؟ كيف؟

29. هل تضطرين إلى تناول المهدئات بسبب الضغوطات التي تواجهك كزوجة عاملة؟ نعم ☐ لا ☐

30. هل تتناولين الفيتامينات المنشطة لمقاومة التعب و الإجهاد الذي تعانيين منه؟ دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ لا ☐

31. هل أنت مقتنعة بمهنتك كقابلة؟ نعم ☐ لا ☐ لماذا؟

32. في حالة ما إذا وقع لك مشكل في المهنة هل تصرحين به ☐ أم تتجاهلينه؟ ☐

33. لو أتيحت لك فرصة ترك مهنتك و الانتقال إلى مهنة أخرى ستفعلين ذلك؟ نعم ☐ لا ☐

لماذا؟

كيف ينظر إليك المجتمع و المقبلات على الولادة باعتبارك قابلة؟

.....  
.....

34. هل تتمارضين أحيانا من أجل الغياب؟ نعم ☐ لا ☐

لماذا؟.....  
.....

35. إذا أردت تغيير مهنتك فماذا ستختارين؟.....

لماذا؟.....  
.....

36. كيف تصفي معنوياتك في العمل في هذا الوقت بالضبط ؟ مرتفعة ☐ عادية ☐  
منخفضة ☐

السبب:.....  
.....

37. هل بالإمكان المساعدة باقتراحات لتحسين مستوى خدمات المؤسسة التي تشتغلين

بها؟.....  
.....

38. هل التقصير في الحوافز و المكافآت له أثر على توافك المهني؟ نعم ☐ لا ☐

39. تتطابق القيم التي أو من بها مع قيم المستشفى. موافقة ☐ معارضة ☐

40. لدي القدرة على الانسجام مع الأجواء التي أعيشها في عملي موافقة ☐ معارضة ☐

41. معظم المشكلات التي تقع لي في حياتي سببها مهنتي نعم ☐ لا ☐

### ملاحظة:

بإمكانك إضافة أي تعليقات و آراء أو ملاحظات أو أسئلة كان من المفروض طرحها  
ولم نقم بذلك.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

## ملحق رقم (02) يبين استمارة تحكيم صدق المحتوى

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استمارة تحكيم صدق المحتوى

أستاذي الكريم \ أستاذتي الكريمة

في صدد التحضير لبحثنا العلمي، تقوم الباحثة: **تلالي نبيلة** بإجراء دراسة لنيل شهادة دكتوراه (ل م د)، تخصص علم النفس عمل وتنظيم والموسومة ب: **الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة - دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة - تحت إشراف الأستاذ: نور الدين توريريت، وعليه أقدم لسيادتكم المحترمة الحكم على صدق محتوى استبيان التوافق المهني.**

راجية منكم تحكيمه من حيث: قياس العبارات وسلامة الصياغة اللغوية ووضوحها والتعديل المقترح للعبارات إن وجدت أو حذف ما ترونه مناسباً لتحقيق هدف الدراسة.

تتضمن هذه الدراسة تساؤل رئيسي يتمثل في:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟ وما طبيعتها؟

وبندرج تحت هذا التساؤل ثلاث تساؤلات فرعية وهي:

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجة الإنهاك الانفعالي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجة تبدل المشاعر و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجة نقص الشعور بالانجاز الشخصي و درجة التوافق المهني لدى الزوجة العاملة؟.

### التعاريف الإجرائية للدراسة:

- تعريف الاحتراق النفسي: هو حالة من الاستنزاف الانفعالي ، و الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ، إضافة إلى عدم قدرة الفرد على الوفاء بمتطلبات المهنة.(ثائر أحمد غباري، خالد محمد أبو شعيرة ،2010 ، ص185).

التعريف الإجرائي للاحتراق النفسي: هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش.

- التوافق المهني: هو توافق الفرد في عمله، فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل و توافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن و توافقه لخصائصه الذاتية.

وهكذا فان توافق الفرد مع المشرف عليه و مع زملائه ، و كذلك توافقه مع قدراته العقلية ومع ميوله و مع مزاجه يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني.(محمد ناصر مهنا،2006،ص26).

- سوء التوافق المهني: هو الوجه السلبي لعملية التوافق و هو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها و غير راضين عنهم منها. ( بديع محمود القاسم،2001، ص 49).

- التعريف الإجرائي للتوافق المهني: هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس التوافق المهني، معتمدين في ذلك على السلم الخماسي لرنسيس ليكرت .

ولكم منا فائق التقدير والاحترام على جهدكم وتعاونكم معنا

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

## استمارة التوافق المهني:

المهمة :.....، ليلا ☐ نهارا ☐

القسم:.....

اسم المؤسسة الاستشفائية:.....

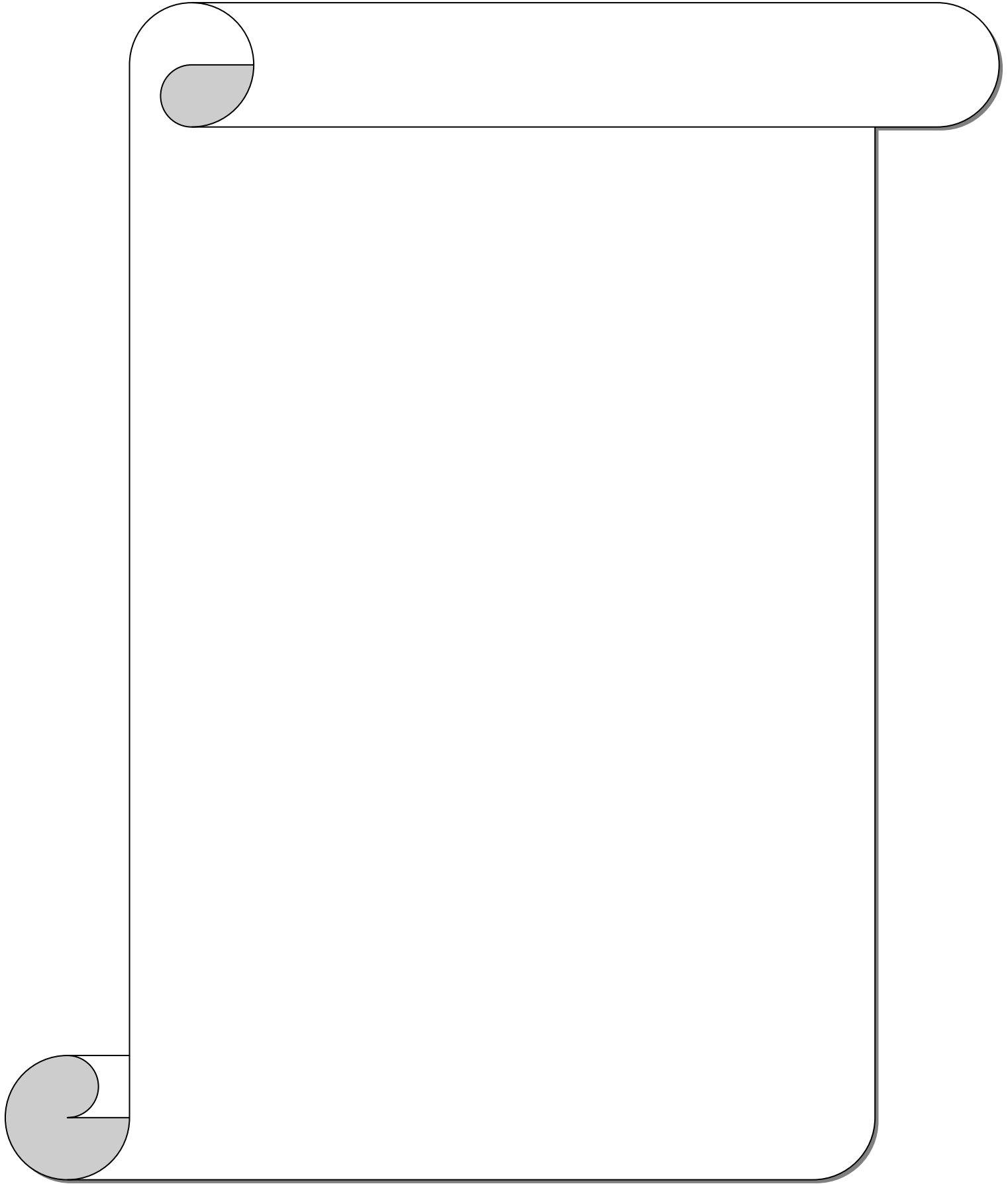
الإستجابات					مباحث الاستمارة
موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة	
					- أعاني من الاضطرابات الهضمية
					- أشكو من أعراض الروماتيزم
					- أتعرق كثيرا أثناء ممارستي لمهامي
					- أخاف من الفشل أثناء ممارسة مهنتي
					- أشعر بالملل في عملي
					- فكرت في ترك العمل بعد التحاقني به
					- أجبر على الخضوع للمحسوبية في التعامل مع النساء الحوامل
					- أتجاهل الأخطاء التي أقع فيها أثناء ممارستي لعملي
					- خاب ظني عندما اتخذت هذا العمل كمهنة لي
					- أشعر بالاستياء اتجاه مهنتي
					- نظام المعاش بعد التقاعد غير مناسب

البعد

التنظيمي	- أتضايق من وجود روائح كريهة في محيط عملي				
	- توزع الكفاءات والعلاوات وفقا لاعتبارات شخصية				
	- انعدام التهوية (الرطوبة) يجعلني أشعر بالضيق				
	- لا يتناسب الأجر الذي احصل عليه مع الجهد الذي ابذله في عملي				
	- أعاني من قلة الأسرة و الأفرشة				
	- يلائمني نظام العمل بالمناوبة				
	- اعمل ساعات إضافية عندما تكون المهمة عاجلة				
	- أستقبل عدد النساء الحوامل أكثر من العدد القانوني المفترض استقباله				
	- عملي يعرضني للكثير من المخاطر				
	- اشعر بالضيق من كثرة الخلافات الإدارية مع المسؤولين				
	- علاقتي مع زميلاتي في العمل مبنية على النفور				
	- لا أجد صعوبة في التعامل مع النساء الحوامل				
	- أركز في عملي على المبادئ العلمية وليس التقليدية				
	- يقلقني عدم وجود إجراءات الأمن والوقاية من الحوادث والأمراض في عملي				
	- يزعجني الأسلوب الذي يتبعه مديري في حل مشاكل العمل				
	- أسلوب مديري مبني على المشاركة في تقرير السياسة التي يسير عليها المستشفى (مصلحة التوليد)				
	- أتعرض للإهانات من طرف الحوامل و أهاليهن				

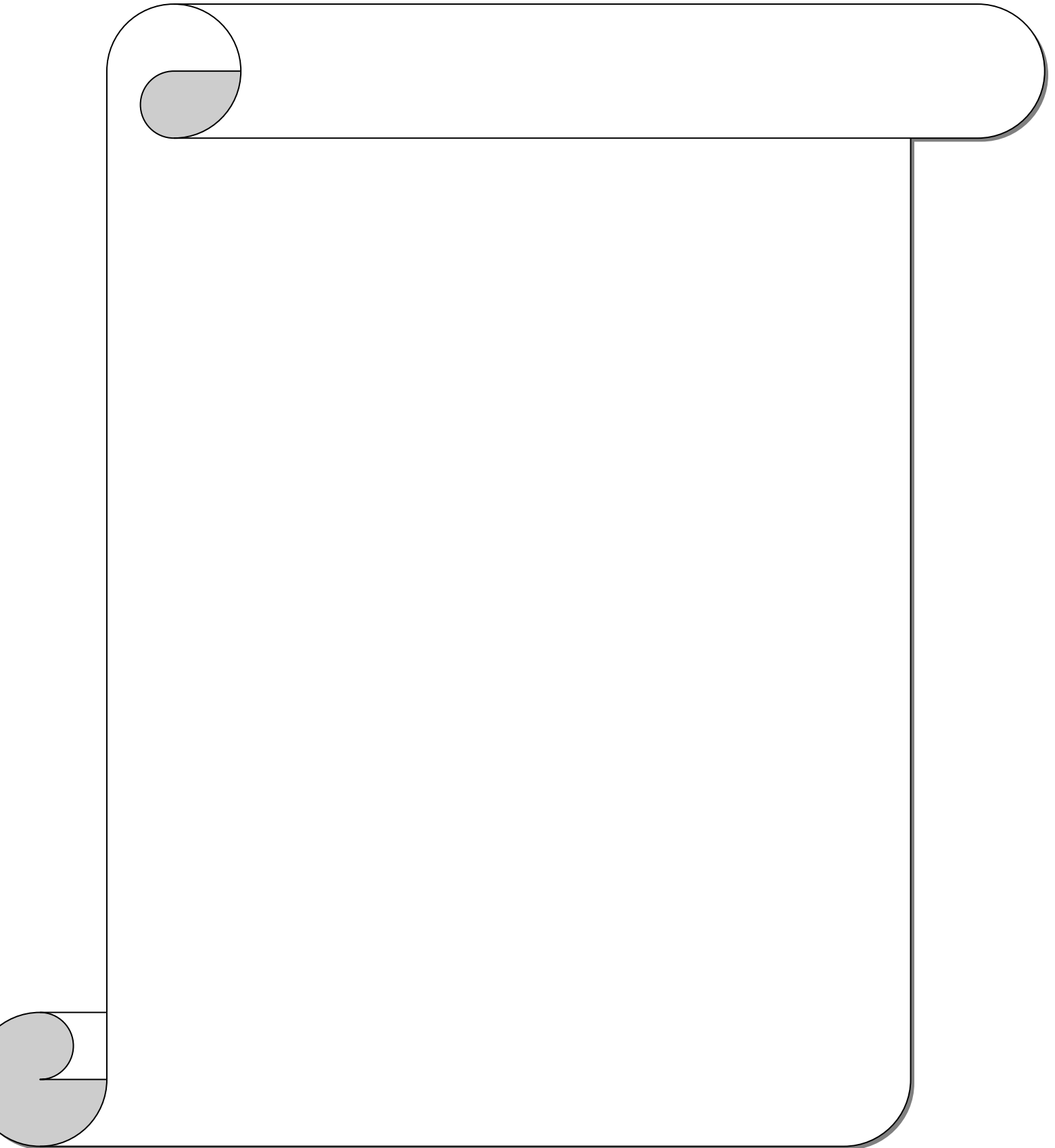
					- أعاني من غياب قانون يحمي القابلة من تهديد المريضة لها	البعد الاجتماعي
					- أفضل عمل الليل كي أنفرغ لأسرتي في النهار	
					- لا أتفق مع زميلاتي في تقسيم العمل	
					- يشعر أبنائي أنني غير مهتمة بشؤونهم ومقصرة في حقوقهم	
					- أجد الوقت لممارسة هواياتي وزيارة أقاربي	
					- لا يتضايق زوجي من تقصيري في واجباتي الأسرية	

## ورقة التصحيح





ورقة التصحيح:



ملحق رقم ( 03 ) يوضح قائمة الأساتذة المحكمين:

اسم المحكم	التخصص	الدرجة العلمية	الجامعة
بحري صابر	علم النفس	أستاذ محاضر قسم - ب-	جامعة سطيف 02
سفيان بوعطيط	علم النفس	أستاذ محاضر قسم-أ-	جامعة 20 أوت 1995 سكيكدة
كحول شفيقة	علم النفس	أستاذ محاضر قسم-أ-	جامعة محمد خيضر بسكرة
بن عامر وسيلة	علم النفس	أستاذ محاضر قسم-أ-	جامعة محمد خيضر بسكرة
دبلة عبد العالي	علم الاجتماع	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر بسكرة
جابر نصر الدين	علم النفس	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر بسكرة
قبقوب عيسى	علم النفس	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر بسكرة
بلوم محمد	علم النفس	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر بسكرة

## ملحق رقم (04):

في إطار التحضير لإجراء بحث ميداني حول علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني، نتقدم إليكم بهذه المجموعة من الأسئلة التي تكشف عن وجود الاحتراق النفسي لدى الزوجة التي تمارس مهنة القابلة راجين منكم التعاون معنا في إنجاز هذا البحث و ذلك من خلال التعبير عن مواقفكم الشخصية كما تدركونها و ذلك بالأجوبة التي تناسب آرائكم، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم سيتم تحويلها إلى أرقام و ذلك بغية الحصول على نتائج يتم تسخيرها في خدمة البحث العلمي، مع التأكيد أن الأجوبة تكون سرية ومسخرة فقط لغرض البحث العلمي.

✓ شكرا سلفا على حسن تعاونكم معنا في هذا الإطار رافعين إليكم أسمى عبارات التقدير و الإحترام .

### بيانات الخلفية الفردية:

المهمة :.....، ليلا ☐ نهارا ☐

القسم:.....

مكان العمل:..... (المؤسسة)

الاستجابات							الفقرات	
أبدا	بعض الأحيان في السنة	بعض الأحيان في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	دائما		
							1 أشعر بأنني منهارا انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي مع النساء الحوامل	
							2 أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم	
							3 أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي وأعلم أنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع الحوامل	
							4 أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر النساء الحوامل	
							5 أشعر أنني أعامل بعض الحوامل بطريقة غير إنسانية وكأنني أتعامل مع أشياء	

							جامعة	
							التعامل مع النساء الحوامل طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا	6
							أحل مشاكل النساء الحوامل بفعالية عالية	7
							أشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع النساء الحوامل	8
							يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على النساء الحوامل اللواتي أحتك بهن	9
							أصبحت عديمة الإحساس منذ بداية ممارسة عملي	10
							أخشى أن أصبح إنسانة عنيفة أو قاسية بسبب عملي	11
							أشعر أنني نشيطة وحيوية في عملي	12
							أشعر أنني محبطة في عملي	13
							أشعر بأنني أشقى في عملي	14
							لا أكرث ولا أبالي ببعض النساء الحوامل	15
							المواجهة اليومية للنساء الحوامل تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية	16
							يمكنني خلق جو مريح في المصلحة ( غرفة العمل) مع النساء الحوامل	17
							أشعر بالسعادة بعد العمل مع النساء الحوامل	18
							أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي	19
							أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي	20
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي	21
							أشعر بأنني مسؤولة عن المشاكل التي تتعرض لها الحوامل أثناء معالجتهم بالمصلحة	22

في إطار التحضير لإجراء بحث ميداني حول علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني، نتقدم إليكم بهذه المجموعة من الأسئلة التي تكشف عن وجود الاحتراق النفسي لدى الزوجة التي تمارس مهنة القابلة راجين منكم التعاون معنا في إنجاز هذا البحث و ذلك من خلال التعبير عن مواقفكم الشخصية كما تدركونها و ذلك بالأجوبة التي تناسب آرائكم، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم سيتم تحويلها إلى أرقام و ذلك بغية الحصول على نتائج يتم تسخيرها في خدمة البحث العلمي، مع التأكيد أن الأجوبة تكون سرية ومسخرة فقط لغرض البحث العلمي.

✓ شكرا سلفا على حسن تعاونكم معنا في هذا الإطار رافعين إليكم أسمى عبارات التقدير و الإحترام .

#### بيانات الخلفية الفردية:

المهمة :.....، ليلا ☐ نهارا ☐

القسم:.....

مكان العمل:..... (المؤسسة)

الإستجابات					فقرات الاستمارة
موافقة بشدة	موافقة	محايدة	غير موافقة	غير موافقة بشدة	
					- أعاني من قرحة المعدة
					- أشكو من أعراض الروماتيزم
					- أتعرق كثيرا أثناء ممارستي لمهامي
					- أخاف من الفشل أثناء ممارسة عملي
					- أشعر بالملل في عملي
					- فكرت في ترك العمل بعد التحاقني به

					- اجبر على الخضوع للمحسوبية في التعامل مع النساء الحوامل
					- أتجاهل الأخطاء التي أقع فيها أثناء ممارستي لعملي
					- خاب ظني عندما اتخذت هذا العمل كمهنة لي
					- أشعر بالاستياء اتجاه مهنتي
					- نظام المعاش بعد التقاعد غير مناسب
					- أتضايق من وجود روائح كريهة في محيط عملي
					- توزع الكفاءات والعلاوات وفقا لاعتبارات شخصية
					- انعدام التهوية (الرطوبة) يجعلني أشعر بالضيق
					- لا يتناسب الأجر الذي احصل عليه مع الجهد الذي ابذله ي عملي
					- أعاني من قلة الإمكانيات والتجهيزات لأداء عملي بالمصلحة
					- يلائمني نظام العمل بالمناوبة
					- اعمل ساعات إضافية عندما تكون المهمة عاجلة
					- أستقبل عدد الحوامل أكثر من العدد القانوني المفترض استقباله
					- عملي يعرضني للكثير من المخاطر
					- اشعر بالضيق من كثرة الخلافات الإدارية مع المسؤولين
					- علاقتي مع زميلاتي في العمل مبنية على النفور
					- لا أجد صعوبة في التعامل مع المريضات
					- أركز في عملي على المبادئ العلمية وليس التقليدية

					- يقلقتني عدم وجود إجراءات الأمن والوقاية من الحوادث والأمراض في عملي
					- يزعجني الأسلوب الذي يتبعه مديري في حل مشاكل العمل
					- أسلوب مديري مبني على المشاركة في تقرير السياسة التي يسير عليها المستشفى (مصلحة التوليد)
					- أتعرض للإهانات من طرف الحوامل و أهاليهن
					- أعاني من غياب قانون يحمي القابلة من تهديد أهالي المريضة لها
					- أفضل عمل الليل كي أفرغ لأسرتي في النهار
					- لا أتفق مع زميلاتي في تقسيم العمل
					- يشعر أبنائي أنني غير مهتمة بشؤونهم ومقصرة في حقوقهم
					- أجد الوقت لممارسة هواياتي وزيارة أقاربي
					- لا يتضايق زوجي من تقصيري في واجباتي الأسرية

**ملاحظة:** بإمكانك إضافة أرائك حول الأسئلة التي كان من المفترض طرحها ولم نقم بذلك كما يمكنك التعبير بحرية حول ما يزعجك في العمل وفي حياتك بصفة عامة، فأرائك تساعدنا في تفسير مشاكلك و إيجاد حلول لها سيتم اقتراحها على مستوى الإدارة. ولك جزيل الشكر مسبقا.